

SKRIPSI

RESPONSIVITAS PELAYANAN PEMADAM  
KEBAKARAN PADA DINAS SOSIAL, TENAGA KERJA  
DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN GOWA

MARIANA

E 211 12 006



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
2016



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

### **ABSTRAK**

**Mariana (E21112006), Responsivitas Pelayanan Pemadam Kebakaran pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. Dibimbing Oleh Rakhmat dan Badu Ahmad**

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan responsivitas pelayanan pemadam kebakaran pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan keyinforman dan observasi yang dilakukan sekitar kurang lebih 1 bulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum responsivitas pelayanan pemadam kebakaran pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa kurang responsif. Menurut hasil penelitian berdasarkan indikator responsivitas menurut Zeithaml ada beberapa kekurangan yang ditemukan diantaranya kurang cepatnya petugas pemadam kebakaran dalam melayani permintaan masyarakat karena sering terkendala pada akses jalan, sarana dan prasarana, jumlah personil, minimnya pengetahuan akan teknik memadamkan api dan kurang tanggapnya petugas pemadam kebakaran dalam menanggapi keluhan masyarakat seperti keluhan masyarakat mengenai keterlambatan ke lokasi kebakaran dan juga kondisi unit-unit armada kebakaran.

***Kata Kunci : Responsivitas, Pelayanan Publik, Pemadam Kebakaran***



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

### **ABSTRACT**

**Mariana (E21112006), Fire Service Responsiveness at Social Service, labour and transmigration Gowa Regency. Guided by Rakhmat and Badu Ahmad**

Generally, the aims of this research were to analyze and to describe the responsiveness of Fire Department Service at Social Service, manpower and transmigration Gowa Regency. This research used a descriptive qualitative approach. The methods for the data collection methods were interviews with keyinforman and observations conducted around approximately 1 month.

The results of this study showed that generally the service responsiveness of Fire Department Service at Social Service, manpower and transmigration Gowa Regency less responsive. According to the results of research based on the indicator of responsiveness according to Zeithaml there were some deficiencies were found such as the less fastlyof the firefighters in serving communities because oftenly it was constrained on access roads and infrastructure, lack of personnel, lack of knowledge of the techniques put out the fire and lack of response of the firefighters in responding to the complaints of communities such as the community's complaints about the delay to the location of the fire and also the condition of the fleet fire units.

*Keywords: Responsiveness, Public Services, Fire Department*



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

### LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mariana

NIM : E 211 12 006

Program : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul **RESPONSIVITAS PELAYANAN PEMADAM KEBAKARAN PADA DINAS SOSIAL, TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN GOWA** benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar

Makassar, 3 Maret 2016

Yang membuat pernyataan



MARIANA

NIM. E 211 12 006



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Mariana  
NIM : E 211 12 006  
Program Studi : Administrasi Negara  
Judul Tugas Karya Akhir : Responsivitas Pelayanan Pemadam Kebakaran  
pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa

Telah diperiksa oleh Ketua Program Studi Administrasi Negara dan Pembimbing  
serta dinyatakan layak untuk diajukan ke sidang skripsi Program Studi  
Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, Februari 2016

Menyetujui :

Pembimbing I,

**Prof. Dr. H. Rakhmat, MS**  
NIP. 19630520 198702 1 002

Pembimbing II,

**Dr. H. Badu Ahmad, M.Si**  
NIP. 1962123 198903 1 028

Mengetahui :

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi,

**Dr. Hj. Hasniati, M.Si**  
NIP. 19680101 199702 2 001



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mariana  
Nim : E 211 12 006  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul Tugas Karya Akhir : Responsivitas Pelayanan Pemadam Kebakaran  
pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi  
Kabupaten Gowa

telah dipertahankan dihadapan sidang Penguji Skripsi Program Studi  
Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Universitas Hasanuddin. Kamis, 3 Maret 2016

#### Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Prof. Dr. H. Rakhmat, MS  
Sekertaris Sidang : Dr. H. Badu Ahmad, M.Si  
Anggota : 1. Prof. Dr. Haselman, M.Si  
2. Dr. Hamsirah, M.Si  
3. Drs. H. Nurdin Nara, M.Si

(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)

## KATA PENGANTAR



Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah, karena atas berkat Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis hingga saat ini masih diberikan kesehatan dan dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Responsivitas Pelayanan Pemadam Kebakaran pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa”***.

Skripsi ini penulis susun sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana di Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Shalawat dan salam tak lupa penulis junjungkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW panutan segala umat sepanjang zaman.

Ucapan terima kasih pertama-tama penulis persembahkan untuk kedua orang tua penulis, ayahanda **H. Adam Abdul Karim** dan Ibunda **Almarhumah Hj. Marhumi** serta Ibu terkasih penulis **Rosni**. Terima kasih sebesar-besarnya telah merawat dan mendidik penulis sehingga penulis dapat menjalani kehidupan dan menapaki jenjang pendidikan hingga saat ini. Terimakasih perjuangan, pengorbanan, dan doa ayahanda dan ibunda selama ini, semoga ayahanda dan ibunda senantiasa di Rahmati oleh Allah SWT. Untuk saudaraku tercinta **Muh. Yasin dan Muh. Yamin** terima kasih atas kasih sayang, dukungan dan senantiasa

menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi Saudara terbaik sepanjang hidup penulis.

Banyak rintangan dan tantangan yang penulis hadapi dalam penyelesaian skripsi ini untuk itu pada kesempatan ini izinkan penulis memberikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini, maka dari itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu **Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA** selaku Rektor di Kampus Universitas Hasanuddin.
2. Bapak **Prof. Dr. Andi Alimuddin Unde, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta seluruh staffnya.
3. Ibu **Dr. Hj. Hasniati, M.Si** dan Bapak **Drs. Nelman Edy, M.Si** selaku pimpinan dan sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Periode 2015-2020.
4. Bapak **Prof. Dr. H. Rakhmat, MS** selaku dosen penasehat akademik penulis selama  $\pm 3$  tahun menapaki jenjang pendidikan di bangku kuliah Ilmu Administrasi Negara Fisip Unhas.
5. Bapak **Prof. Dr. H. Rakhmat, MS** dan Bapak **Dr. H. Badu Ahmad, M.Si** selaku pembimbing I dan pembimbing II penulis yang selalu memberikan arahan dan dorongan atas penyelesaian skripsi penulis.
6. Bapak **Prof. Dr. Haselman, M.Si**, Ibu **Dr. Hamsinah, M.Si** dan Bapak **Drs. H. Nurdin Nara, M.Si** selaku dosen penguji dalam sidang skripsi penulis. Terima kasih penulis ucapkan atas kehadiran Bapak dan Ibu dalam sidang skripsi



penulis beserta masukan-masukan dan saran yang telah diberikan terhadap skripsi penulis.

7. Para **Dosen Ilmu Administrasi Fisip Universitas Hasanuddin** yang telah memberikan bimbingan selama penulis menduduki jenjang pendidikan di Kampus Merah Universitas Hasanuddin ini.
8. Seluruh **Staff Jurusan Ilmu Administrasi**: Kak Ina, Kak Rosmina, Ibu Ani dan Pak Lili dan **staff di lingkup FISIP UNHAS** tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini.
9. Bapak **H.SYAMSUDDIN B, S.sos, M.Si, MH** selaku Kepala Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa atas beserta seluruh Staffnya. Terima Kasih telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian di lokasi penelitian ini.
10. Bapak **Syamsul Bakhri, SH** selaku Kepala Seksi Pemulihan Sosial dalam Pelayanan Pemadam Kebakaran beserta **staff personil anggota pemadam kebakaran** yang telah memberikan banyak bantuan informasi dalam penyelesaian skripsi penulis di lokasi penelitian.
11. Seluruh warga yang terkena musibah kebakaran dan tokoh masyarakat di Kabupaten Gowa. Terima kasih atas keterlibatannya dalam memberikan informasi untuk penyusunan skripsi penulis.
12. Saudara seangkatan dan seperjuangan penulis **“Relasi (Regeneration Leader Of Administration) 2012” Fisip Unhas**. Kita tumbuh dan bersama dalam rahim HUMANIS FISIP UNHAS dan dipisahkan atas gelar Sarjana Sosial semoga kelak akan berjumpa di puncak kesuksesan.

13. Saudara senafas seperjuangan serahim gangster Resky Amaliah P, Nanda Sukma Dewi, Ifva Marry Sandy dan Widya Anggreani Halim. Serta Zulfa Nurdin G, Hartina, Gusti Ayu Astuti, Nuralam Budi Kusumah, Novi Firananda, Nurul Ikhsan Khadijah, Nur Rizcah S, Nuerlela, Andi Sri Wahyuni dan semua yang tak dapat kusebutkan namanya. Terima kasih atas kebersamaan perjuangan penulis bersama kalian.
14. Saudara seperjuangan di lingkup **Lembaga Mahasiswa Fisip Unhas**. Panjang Umur perjuangan! Salam Bersama, Bersatu, Berjaya terima kasih atas cerita-cerita indah yang penulis dapatkan selama penulis menjadi bagian dari kalian.
15. Segenap keluarga besar **HUMANIS FISIP UNHAS** terima kasih atas pengalaman dan pengetahuan berorganisasi yang telah diberikan selama ini semoga dapat bermanfaat bagi penulis untuk kedepannya. Kejayaan dalam Kebersamaan!
16. Terima kasih teruntuk kanda-kanda **Creator 2007, Bravo 2008, CIA 2009, Prasasti 2010, Brilliant 2011** dan adinda-adinda **Record 2013, Union 2014 dan Champion 2015** atas pengalaman organisasi bersama kalian di lingkup HUMANIS FISIP UNHAS.
17. Keluarga kecilku **“Siparappe Geng”** Nur Fatrah Septian, Mustamar Jaya, Widiyantoko, Sri Indriyani Novi, Nadila dan Aseptha Wuriyanti. Terima kasih atas doa dan motivasi kalian serta kebersamaan suka duka bersama kalian di Posko Kelurahan Siparappe Kabupaten Pinrang dan tanpa terkecuali untuk seluruh teman-teman **KKNers Watang Sawitto Kabupaten Pinrang Gelombang 90 Unhas**.

18. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan doanya. Semoga bantuan dan keikhlasannya mendapat balasan dari Allah SWT.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Makassar, Februari 2016

*Mariana*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
LEMBAR PENGESAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR TABEL .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang Masalah .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	6
I.3 Tujuan Penelitian .....	7
I.4 Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
II.1 Konsep Pelayanan Publik	
II.1.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	8
II.1.2 Jenis Pelayanan Publik .....	10
II.1.3 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	13
II.1.4 Prinsip Pelayanan Publik .....	14
II.1.5 Asas Pelayanan Publik .....	15
II.1.6 Standar Pelayanan Publik .....	16

II.1.7 Penyelesaian Pengaduan.....	17
II.1.8 Kualitas Pelayanan Publik .....	18
II.2 Konsep Responsivitas	
II.2.1 Pengertian Responsivitas .....	21
II.2.2 Indikator Responsivitas.....	23
II.2.3 Responsivitas Pelayanan Publik .....	24
II.2.4 Prinsip Hakekat Responsivitas dalam Pelayanan Publik...	26
II.3 Pemadam Kebakaran	
II.3.1 Pengertian Pemadam Kebakaran.....	27
II.3.2 Pengertian Kebakaran.....	27
II.3.3 Pengelompokkan Kebakaran .....	28
II.3.4 Manajemen Waktu Tanggap Kebakaran .....	29
II.4 Kerangka Pikir.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
III.1 Pendekatan Penelitian .....	34
III.2 Lokasi Penelitian .....	34
III.3 Tipe Penelitian .....	35
III.4 Narasumber atau Informan .....	35
III.5 Sumber Data .....	36
III.6 Teknik Pengumpulan Data.....	36
III.7 Teknik Analisis Data .....	37
III.8 Fokus Penelitian .....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
IV.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41

IV.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Gowa .....	41
IV.1.2 Profil Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa.....	43
IV.1.2.1 Struktur Organisasi Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa.....	44
IV.1.2.2 Uraian Tugas Pokok Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa.....	48
IV.1.3 Profil Peran Instansi Pemadam Kebakaran .....	92
IV.1.3.1 Struktur Alur Kerja Seksi Pemulihan Sosial dalam menanggulangi bencana kebakaran.....	94
IV.1.3.2 Sarana dan Prasarana Pemadam Kebakaran .....	94
IV.1.3.3 Sumber Daya Manusia .....	95
IV.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	97
IV.2.1 Responsivitas Pelayanan Pemadam Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa .....	97
IV.2.1.1 Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.....	99
IV.2.1.2 Petugas / aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat.....	102
IV.2.1.3 Petugas / aparaturnya melakukan pelayanan dengan tepat.....	108
IV.2.1.4 Petugas / aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat.....	112
IV.2.1.5 Petugas / aparaturnya melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat .....	114

IV.2.1.6 Semua keluhan pelanggan di respon oleh petugas..	115
BAB VI PENUTUP .....	118
DAFTAR PUSTAKA.....	120
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	123

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Model Kerangka Konsep .....	33
Gambar 2. Peta Administrasi Kabupaten Gowa.....	42
Gambar 3. Struktur Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa.....	47
Gambar 4. Struktur Alur Kerja Seksi Pemulihan Sosial .....	94



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Bencana Sosial Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa .....	43
Tabel 2. Sarana dan Prasarana Pemadam Kebakaran .....	95
Tabel 3. Sumber Daya Manusia .....	96
Tabel 4. Data Jumlah Laporan Bencana Kebakaran yang Diterima Posko Pemulihan Sosial.....	98

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I.1 Latar Belakang**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang dan jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Sebagaimana yang diamanatkan oleh undang-undang dasar 1945 kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (pasal 18).

Suatu keberhasilan suatu bangsa dapat dilihat dari bagaimana tercapainya tujuan pemerintahan saat ini ialah dengan memberikan service yang baik kepada masyarakat. Permasalahan pelayanan publik di Indonesia saat ini masih menemui berbagai permasalahan yang sangat klasik diantaranya pelayanan yang berbelit-belit, tidak adanya kejelasan dari prosedur pelayanan di suatu instansi pemerintah, masih belum diterapkannya standar pelayanan minimal, tidak adanya kejelasan biaya yang tertera sehingga hal ini dapat menyebabkan maraknya korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) serta masih banyaknya pegawai yang tidak berorientasi kepada tupoksinya sebagai pemberi layanan publik hingga mengabaikan masyarakat penerima layanan yang ingin mendapat informasi.

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Sinambela, 2006 : 5)

Selanjutnya, pelayanan Publik (*Public Services*) adalah: “*Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan*”. (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003),

Pelayanan publik (public service) merupakan salah satu cabang pembahasan yang cukup aktual dalam kajian birokrasi. Kinerja pelayanan publik merupakan salah satu cermin kinerja birokrasi secara umum. Pelayanan publik menjadi ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Kinerja birokrasi dapat dinilai, salah satunya, dengan melihat sejauh mana kualitas pelayanan publik. Sebagai implementasi kebijakan birokrasi di lapangan, pelayanan publik pun menarik minat tersendiri untuk dipelajari. (Saiful Arif, Purnomo, 2010: 3)

Penilaian kinerja birokrasi tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus dilihat pula dari indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas (Dwiyanto dkk, 2002).

Responsivitas atau daya tanggap merupakan kemampuan suatu organisasi untuk mengidentifikasikan kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas

mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi warga pengguna layanan. (Dwiyanto, 2006 : 148).

Sementara itu, Fitzsimmons dalam **Sedarmayanti**, 2004: 90, mengemukakan bahwa responsivitas adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.

Responsivitas ini menjelaskan kemampuan pemerintah untuk mengenali kebutuhan, menyusun agenda dan prioritas, dan mengembangkan program-program yang sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat. (Hormon, 1995 dalam Agus Dwiyanto, (2003). Oleh karena itu, responsivitas menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan dengan kebutuhan masyarakat. (Jurnal Administrasi Publik Volume IV Nomor 1 Maret 2008: 54).

Kewenangan monopolis yang dimiliki oleh birokrasi seringkali mengabaikan penilaian kepuasan terhadap masyarakat sebagai pengguna pelayanan itu sendiri. Akses terhadap pelayanan publik bersifat monopolistik dan tidak memberikan kesempatan alternatif lain. Hal ini yang membedakan dengan pelayanan di sektor privat yang memberikan kepada pengguna untuk memilih sesuai dengan selera masing-masing. (Ahmad AR, M.Mas'ud Sa'id, Saiful Arif, Purnomo: 2010)

Bahaya kebakaran merupakan salah satu bencana yang tidak dapat diduga dan tidak dapat diperkirakan kapan datangnya, namun bahaya kebakaran dapat dikurangi akibat dengan cara memberikan kewaspadaan yang penuh terhadap barang-barang yang dapat mengakibatkan sumber api dan barang elektronika yang sudah rusak. Strategi sangat berguna dibandingkan dengan tindakan pemadaman

ketika api sudah tidak bisa dikendalikan lagi. Tidak selamanya api dapat dikendalikan oleh manusia dan memberikan keuntungan. Kadang kala api menjadi sumber bencana yang dapat membahayakan kehidupan manusia dan ekologi lingkungan, yaitu saat api tidak dapat dikendalikan oleh manusia.

Jika dilihat dari substansi peran pentingnya suatu instansi dalam hal menanggulangi kebakaran maka sangat diperlukan suatu kualitas pelayanan prima untuk memberikan pelayanan jasa penanganan kebakaran yang semakin marak terjadi di akhir decade ini. Sedangkan berdasarkan undang-undang no 24 pasal 6 tahun 2007 pemerintah dan pemerintah daerah menjadi penanggungjawab dalam penyelenggaraan penanggulangan bencana.

Sementara itu di Kabupaten Gowa masih menuai banyak kasus terkait dengan kritikan masyarakat akan jasa yang diberikan oleh instansi tersebut. Hal ini diperkuat dengan keluhan masyarakat tentang pelayanan pemadam kebakaran posko pemadam kebakaran Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa yang dimuat pada website Fajar.co.id diunduh 28 Oktober 2015 Pukul 15.57 Wita, berikut kutipannya:

*"Pedagang saya menyesalkan kelambanan Damkar Gowa, padahal jaraknya sangat dekat. Hampir sejam kebakaran berlangsung baru Damkar Gowa datang. Sangat disayangkan, justru lebih dulu datang Damkar Makassar," sesal warga Gowa, Arfandy.*  
[fajar.co.id/headline/2015/09/16/kebakaran-di-gowa-justru-damkar-makassar-lebih-dulu-datang.html](http://fajar.co.id/headline/2015/09/16/kebakaran-di-gowa-justru-damkar-makassar-lebih-dulu-datang.html)

Sementara itu seperti yang dimuat oleh Koran Online [m.tribunnews.com/regional/2015/01/23/armada-pemadam-kebakaran-gowa-jauh-di-bawah-standar-pelayanan](http://m.tribunnews.com/regional/2015/01/23/armada-pemadam-kebakaran-gowa-jauh-di-bawah-standar-pelayanan) di unduh 28 Oktober 2015 pukul 16.17 Wita, berikut kutipannya:

*Kondisi armada pemadam kebakaran (Damkar) Kabupaten Gowa, dinilai masih sangat jauh dari standar pelayanan. Saat ini , Gowa hanya memiliki empat armada damkar. Dari yang seharusnya 44 unit damkar sesuai dengan jumlah warganya sendiri. "Seharusnya, sesuai dengan standar pelayanan, jumlah armada damkar untuk setiap daerah itu sesuai dengan jumlah warganya. Dihitung 15 ribu warga per unit. Jadi, kalau Gowa yang memiliki warga sekira 670 ribu dibagi 15 ribu, sekitar 44 unit. Itu sudah standar sebuah Negara. Dan semua Negara seperti itu," ujar Kadis Sosial Gowa, Syamsuddin Biddol, saat ditemui tribun dalam rapat diskusi dengan komisi IV DPRD Gowa terkait kesiapan Gowa terhadap bencana.*

Selain keluhan masyarakat di atas berbicara mengenai responsivitas pelayanan pemadam kebakaran yang dilakukan oleh Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Gowa selaku dinas yang menangani permintaan masyarakat mengenai layanan kebakaran di Kabupaten Gowa ternyata tidak jauh dari sorotan publik (masyarakat). Dari tahun ketahun jumlah bencana kebakaran di Kabupaten Gowa semakin meningkat. Fenomena tersebut seakan-akan mengindikasikan bahwa adanya responsivitas pelayanan pemadam kebakaran pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa yang kurang maksimal yang kemudian melahirkan stigma dari masyarakat bahwa kinerja pelayanan dari petugas pemadam kebakaran Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa masih belum responsif dalam penanganan bencana

kebakaran yang terjadi di Kabupaten Gowa. Dari data Dinas Sosial, Tenaga kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa selama tahun 2014 sebanyak 15 Kepala Keluarga menjadi korban bencana sosial kebakaran. Adapun kebakaran kios 1 unit, kantor 1 unit dan lahan 2 unit. Sedangkan pada tahun 2015 meningkat drastis yaitu sebanyak 161 kepala keluarga menjadi korban bencana sosial kebakaran selain itu kebakaran kios sebanyak 746 unit, 2 unit gedung kantor, 2 unit sekolah, sawah 1 unit, sarana umum 2 unit dan kebakaran lahan 28 lahan.

Berdasarkan uraian masalah diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian berkaitan dengan masalah pelayanan jasa berkenaan dengan responsivitas pelayanan publik di Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. Oleh karena itu penulis mengambil judul **“Responsivitas Pelayanan Pemadam Kebakaran Pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa.**

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas yang telah dikemukakan, maka yang menjadi rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian penulis adalah **“Bagaimana Responsivitas Pelayanan Pemadam Kebakaran pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa?**

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang akan diteliti penulis maka tujuan penelitian penulis ialah, **”untuk menganalisis dan mendeskripsikan responsivitas pelayanan Pemadam Kebakaran pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa”**.

#### **I.4 Manfaat Penelitian**

##### **a. Praktis**

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan masukan bagi berbagai pihak khususnya kepada penyelenggara jasa Pemadam Kebakaran Kabupaten Gowa sehingga dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan mutu pelayanan jasa sosial kemasyarakatan sesuai dengan harapan masyarakat.

##### **b. Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi civitas akademik dan dapat dijadikan referensi dalam pengkajian masalah responsivitas pelayanan publik bagi peneliti lain.

## **BAB II**



## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **II.1 Konsep Pelayanan Publik**

#### **II.1.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, dan mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya obyek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi dan kelompok organisasi (Sianipar, 1998). Sedangkan publik dapat diartikan sebagai masyarakat atau rakyat. (Ahmad Ainur Rohman, 2010 : 25)

Monir dalam Pasolong, 2007: 128 mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung

Menurut Sinambela (2006: 5). Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Selanjutnya menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan dirumuskan sebagai: *A total organizational approach that makes quality of service as perceived by the costumer, the number one driving force for the operation of the business.* Yang mana bahwa pelayanan itu pendekatan yang lengkap membuahkan kualitas pelayanan; kualitas pelayanan itu adalah persepsi dari pemberi pelayanan; pelayanan itu merupakan penggerak utama bagi

operasionalisasi kegiatan bisnis (atau organisasi pemberi pelayanan apapun nama dan jenisnya). (Ibrahim, 2008: 2)

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. (Kotler dalam Sinambela 2006: 4)

Menurut Agung Kurniawan dalam Pasolong, 2007: 128 mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta. Pelayanan publik yang dijalankan tugas dan pokok serta mencari dukungan suara. Sedangkan pelayanan publik oleh pihak swasta bermotif ekonomi, yakni mencari keuntungan. (Dr. Pandji Sentosa, M.Si, 2008: 55). Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dikatakan bahwa pada dasarnya pelayanan merupakan sesuatu yang tidak berwujud, tetapi dapat dirasakan oleh masyarakat dan dapat memberikan penilaian kepuasan masyarakat.

Sementara itu, Saiful Arif, 2010: 3 mengemukakan pelayanan publik (public service) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa

penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya.

Setiap negara dimanapun serta kapanpun bentuk pemerintahannya selalu membutuhkan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi negara atau pemerintahan untuk melayani warga negaranya. Pelayanan publik tidak mudah dilakukan, dan banyak negara yang gagal melakukan pelayanan publik yang baik bagi warganya. (Saiful Arif, 2010: 4)

Dengan demikian pelayanan publik merupakan upaya pemberian kepada masyarakat baik jasa maupun non jasa yang pelaksanaannya di berikan dari penyelenggara pelayanan seperti lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah maupun sektor swasta dengan didukung oleh kelengkapan kelembagaannya dalam menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

### **II.1.2 Jenis Pelayanan Publik**

Kewajiban pemerintah maupun hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- a. Pelayanan Pemerintahan, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan Pembangunan, adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lainnya.
- c. Pelayanan Utilitas, yakni jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat, seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi massal.
- d. Pelayanan sandang, pangan dan papan, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- e. Pelayanan Kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya. (Badu Ahmad & A. Batinggi, 2013: 30-31)

Sementara itu, pengelompokkan jenis pelayanan didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

### 1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian).

### 2. Pelayanan Barang

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon

### 3. Pelayanan jasa

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu

tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran. (Harbani Pasolong, 2007: 129)

### **II.1.3 Pola penyelenggaraan pelayanan publik**

Sesuai keputusan MENPAN No. 63/2004 ada 4 pola pelayanan yaitu:

- a. Fungsional: Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- b. Terpusat: Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- c. Terpadu: Pola penyelenggaraan pelayanan terpadu dibedakan menjadi dua yaitu:
  1. Terpadu satu atap; diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani beberapa pintu.
  2. Terpadu satu pintu; diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- d. Gugus tugas; petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi memberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tersebut.

#### II.1.4 Prinsip Pelayanan Publik

Sebagaimana yang ditetapkan dalam keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun di sebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

a. *Kesederhanaan*; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. *Kejelasan*

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- i. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- ii. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/personal/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- iii. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. *Kepastian Waktu*

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. *Akurasi*; Produk pelayanan publik diterima dengan benar , tepat dan sah.

e. *Keamanan*; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

f. *Tanggung jawab*; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik

- g. *Kelengkapan Sarana dan Prasarana*; Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. *Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan*; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- i. *Kenyamanan*; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan di ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

#### **II.1.5 Asas Pelayanan Publik**

Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan publik sebagai berikut menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004:

- a. **Transparansi**

Bersikap terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c. **Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.



d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

#### **II.1.6 Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

*a. Prosedur pelayanan*

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

*b. Waktu penyelesaian*

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

*c. Biaya pelayanan*

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan.

*d. Produk pelayanan*

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

*e. Sarana dan prasarana*

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

*f. Kompetensi petugas pemberi layanan*

Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

### **II.1.7 Penyelesaian Pengaduan**

Setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai dengan kewenangannya. Untuk menampung pengaduan masyarakat tersebut, unit pelayanan menyediakan loket/kotak pengaduan masyarakat, pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004):

- a. Prioritas penyelesaian pengaduan;
- b. Penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan;

- c. Prosedur penyelesaian pengaduan;
- d. Rekomendasi penyelesaian pengaduan;
- e. Pemantauan dan evaluasi penyelesaian;
- f. Pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan;
- g. Penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadukan;
- h. Dokumentasi penyelesaian pengaduan. (Ratminto & Atik Septi, 2005: 29)

### **II.1.8 Kualitas Pelayanan Publik**

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. *Transparansi*, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. *Akuntabilitas*, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. *Kondisional*, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. *Partisipatif*, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;

5. *Kesamaan hak*, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
6. *Keseimbangan hak dan kewajiban*, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Sementara itu, menurut Gaspersz dalam Sinambela, 2006: 6 mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk;
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Selanjutnya, dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat Fitzsimmons dalam Budiman (Sinambela, 2006: 7) berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu

1. *Reliability*, yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
2. *Tangible*, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya;
3. *Responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat;
4. *Assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan; dan

5. *Empathy*, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Berbagai rumusan tentang kualitas pelayanan publik juga diuraikan dari pendapat Goetsch dan Davis dalam Ibrahim, 2008: 22 mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan.

Selain itu, menurut Zeithaml dalam Sedarmayanti, 2007: 266-267 mengemukakan ada sepuluh dimensi tolak ukur kualitas pelayanan:

1. *Tangible*, fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Realibility*, kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemampuan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberi pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau pelaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen, serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari bahaya dan resiko;

8. *Access*, untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communications*, kemampuan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan dan aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the costumer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

## **II.2 Konsep Responsivitas**

### **II.2.1 Pengertian Responsivitas**

Menurut Agus Dwiyanto, (2006:148) “Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkan ke dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan”.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Agus Dwiyanto, 2006:145, *responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan dengan ikhlas. Sedangkan menurut Lenvine (1990:188) dalam Agus Dwiyanto, 2006:143 adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.

Menurut Smith dalam DR. Chaizi Nasucha, 2004: 122 mengartikan responsivitas sebagai kemampuan untuk menyediakan sesuatu yang menjadi

tuntutan masyarakat. Responsivitas merupakan cara yang efisien untuk mengelola urusan lokal dan memberikan layanan lokal.

Menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti, 2004: 90 mengemukakan bahwa salah satu dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan publik diantaranya adalah dimensi "Responsivitas". Dimensi responsivitas menurut Fitzsimmons ialah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.

Responsivitas adalah kemampuan provider untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *costumer*. (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005: 180-181)

Menurut Esman dalam DR. CHAIZI NASUCHA, 2004: 122 upaya untuk memperbaiki kinerja birokrasi Negara salah satunya adalah responsivitas. Responsivitas adalah kesediaan untuk membantu klien dengan memberikan pelayanan seperti yang diinginkan para klien. Keinginan para klien berkaitan dengan masalah waktu, akses, dan komunikasi antara pemberi layanan dengan klien.

Responsivitas sebagai salah satu indikator pelayanan berkaitan dengan daya tanggap aparatur terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana yang diatur di dalam aturan perundangan. (Sugandi, 2011:124).

Responsivitas merupakan pertanggungjawaban dari sisi yang menerima layanan. Organisasi publik dilihat dari sikap tanggapnya terhadap sesuatu yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi masyarakat. (DR. Chaizi Nusucha, 2004: 122)

(Zeithaml dalam Sedarmayanti, 2004: 266). Responsivitas merupakan kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Dari beberapa pengertian mengenai Responsivitas maka responsivitas dapat digambarkan ialah suatu daya tanggap aparatur terhadap kebutuhan masyarakat di mana pemerintah atau aparatur tersebut dapat dikatakan responsif terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat tersebut dapat diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kebutuhan masyarakatnya.

### **II.2.2 Indikator Responsivitas**

Responsivitas dijabarkan menjadi beberapa indikator, seperti meliputi:

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan  
Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan.
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat



Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan

3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat

Yaitu, tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya.

4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

Berarti penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.

6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik. (Zeithmal, dkk dalam Hardyansah, 2011:46)

### **II.2.3 Responsivitas Pelayanan Publik**

Menurut Agus Dwiyanto (2005: 129-154) Untuk menentukan responsivitas organisasi terhadap kebutuhan pelanggan, terdapat dua strategi yang dapat digunakan, yaitu:

1. Menerapkan Strategi KYC (*know your costumers*)

Merupakan sebuah prinsip kehati-hatian, yang dapat digunakan untuk mengenali kebutuhan dan kepentingan pelanggan sebelum memutuskan jenis pelayanan yang akan diberikan. Namun dalam konteks penyelenggara pelayanan publik, prinsip KYC dapat digunakan oleh birokrasi publik untuk mengenali kebutuhan dan kepentingan pelanggan sebelum memutuskan jenis pelayanan yang akan diberikan.

2. Menerapkan model *Citizen's Charter*

Agar birokrasi lebih responsif terhadap pelanggan atau pengguna layanan, Osborne dan plastrik (1997) mengenalkan ide *Citizen Charter* (kontrak pelayanan), yaitu standar pelayanan yang ditetapkan berdasarkan aspirasi dari pelanggan, dan birokrasi berjanji untuk memenuhinya. *Citizen Charter* adalah suatu pendekatan dalam menyelenggarakan layanan publik yang menempatkan pengguna layanan atau pelanggan sebagai pusat perhatian.

*Citizen's charter* pada dasarnya merupakan kontrak sosial antara birokrasi dan pelanggan untuk menjamin kualitas pelayanan publik. Melalui kontrak pelayanan, hak dan kewajiban pengguna maupun penyedia layanan disepakati, didefinisikan, dan diatur secara jelas. Prosedur, biaya, dan waktu pelayanan juga harus didefinisikan dan disepakati bersama, tentunya dengan mengkaji peraturan yang ada secara kritis.

#### II.2.4 Prinsip Hakekat Responsivitas dalam Pelayanan Publik

Potter dalam Achmad Nurmandi, 2010: 49-50 menyampaikan lima prinsip tentang hakekat *responsiveness* dalam pelayanan publik, yaitu:

1. *Access*: Warga negara berhak mengetahui apa kriteria-kriteria perwakilan politiknya yang harus diterapkan dan alasannya.
2. *Choice*: Sistem quasi-market yang diterapkan di dalam pelayanan pendidikan dan kesehatan akan memperluas "*choice*" pada orang tua dan pasien. Potter juga mengusulkan sistem complain yang mudah, pengawasan independent pihak eksternal, publikasi indikator kinerja yang diketahui publik sejauhmana unit pelayanan memenuhi kebutuhan pengguna; perlindungan klien.
3. *Information*: Pengguna pelayanan memerlukan informasi tentang
  - Eksistensi pelayanan;
  - Tujuan pelayanan;
  - Standar atau kualitas pelayanan yang ditawarkan;
  - Hak untuk memanfaatkan pelayanan dan komplain jika tidak memuaskan;
  - Cara pelayanan dan pengambilan keputusan diorganisir;
  - Keputusan-keputusan khusus yang diambil;
  - Alasan-alasan membuat keputusan tersebut;
  - *Redress*: Keberadaan publisitas dan menanggapi komplain;
  - *Representation*: Konsumen seharusnya terlibat dalam semua tahapan dalam pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingannya.

## **II.3 Pemadam Kebakaran**

### **II.3.1 Pengertian Pemadam Kebakaran**

Pemadam kebakaran, Branwir, PMK, atau damkar adalah petugas atau dinas yang dilatih dan bertugas untuk menanggulangi kebakaran. Petugas pemadam kebakaran selain dilatih untuk menyelamatkan korban dari kebakaran kecelakaan lalu lintas, gedung runtuh dan lain-lain. Dinas pemadam kebakaran dan atau BPBP (Badan Penanggulangan Bencana Daerah) adalah unsur pelaksana pemerintah yang diberi tanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas penanganan masalah kebakaran dan bencana yang termasuk dalam dinas gawat darurat atau *rescue* (penyelamatan) seperti *ambulance* dan Badan Sar Nasional.

### **II.3.2 Pengertian Kebakaran**

Kebakaran adalah api yang tidak terkendali artinya diluar kemampuan dan keinginan manusia. Api unggun misalnya walaupun berkobar besar dan tinggi, belum disebut kebakaran karena masih dalam kendali dan diinginkan terjadinya. Api kompor juga belum disebut kebakaran karena bisa dikendalikan dan dimanfaatkan. Namun jika kompor bocor dan api berkobar, maka disebut kebakaran karena tidak diinginkan dan diluar kendali. Oleh karena itu api tersebut harus dipadamkan dengan segera.

Api tidak terjadi begitu saja tetapi merupakan suatu proses kimiawi antara uap bahan bakar dan oksigen dan bantuan panas. Teori ini dikenal sebagai segi tiga api (*fire triangle*). Menurut teori ini, kebakaran terjadi adanya 3 faktor yaitu menjadi unsur api adalah:

- Bahan bakar (*fuel*)
- Sumber panas (*heat*)
- Oksigen

Kebakaran dapat terjadi jika unsur api tersebut saling bereaksi satu dengan lainnya. Tanpa adanya salah satu unsur tersebut api tidak dapat terjadi. Bahkan masih ada unsur ke empat yang disebut reaksi berantai, karena tanpa adanya reaksi pembakaran maka api tidak akan dapat hidup. (Soehatman Ramli, 2010:16)

### **II.3.3 Pengelompokan Kebakaran**

Pengelompokkan kebakaran menurut peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 04/MEN/1980 Bab I Pasal 2, ayat 1 mengklasifikasikan kebakaran menjadi 4 yaitu kategori A,B,C,D. Sedangkan *National Fire Protection Association (NFPA)* menetapkan 5 kategori jenis penyebab kebakaran, yaitu kelas A,B,C,D dan K. Bahkan beberapa Negara menetapkan tambahan klarifikasi dengan kelas E. Klasifikasi tersebut sebagai berikut;;

1. Kebakaran Kelas A adalah kebakaran yang menyangkut benda-benda padat kecuali logam. Contoh: kebakaran kayu, kertas, kain, plastik dan lain-lain. Alat atau media pemadam yang tepat untuk memadamkan kebakaran kelas ini adalah dengan pasir, tanah/lumpur, tepung pemadam, *foam* (busa) dan air.
2. Kebakaran Kelas B adalah kebakaran bahan bakar cair atau gas yang mudah terbakar. Contoh: kerosene, solar, premium (bensin), LPG/LNG, minyak goreng. Alat pemadam yang dapat dipergunakan pada kebakaran

tersebut adalah tepung pemadam (*dry powder*), busa (*foam*), air dalam bentuk *spray*/kabut yang halus.

3. Kebakaran Kelas C adalah kebakaran instalasi listrik bertegangan. Seperti: Breaker listrik dan alat rumah tangga lainnya yang menggunakan listrik. Alat pemadam yang dipergunakan adalah: Carbondioxyda (CO<sub>2</sub>), tepung kering (*dry chemical*). Dalam pemadam ini dilarang menggunakan media air.
4. Kebakaran Kelas D adalah kebakaran yang disebabkan pada benda-benda logam padat seperti: magnesium, aluminium, natrium, kalium, dan sebagainya. Alat pemadam yang dipergunakan adalah: pasir halus dan kering, *dry powder* khusus.
5. Kebakaran Kelas K adalah kebakaran yang disebabkan oleh bahan akibat konsentrasi lemak yang tinggi. Kebakaran jenis ini banyak terjadi di dapur. Api yang timbul di dapur dapat dikategorikan pada api kelas B.
6. Kebakaran Kelas E adalah kebakaran yang disebabkan oleh adanya hubungan arus pendek pada peralatan elektronik. Alat pemadam yang bias digunakan untuk memadamkan jenis ini dapat juga menggunakan tepung kimia kering (*dry powder*), akan tetapi memiliki resiko kerusakan peralatan elektronik, karena *dry powder* mempunyai sifat lengket. Lebih cocok menggunakan pemadam api berbahan clean agent.

### **II.3.3 Manajemen Waktu Tanggap Kebakaran**

Menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 20 tahun 2009 ialah:

1. Manajemen waktu tanggap terdiri atas waktu pengiriman pasukan dan sarana pemadam kebakaran (*dispatch time*), waktu perjalanan menuju lokasi kebakaran, dan waktu menggelar sarana pemadam kebakaran sampai siap untuk melaksanakan pemadaman.
2. Faktor-faktor yang menentukan waktu tanggap adalah:
  - a. Jenis layanan yang diberikan oleh Instansi Pemadam Kebakaran, terutama jenis layanan penyelamatan jiwa, medis darurat, dan penanggulangan kebakaran,
  - b. Ukuran atau luasan wilayah yang dilayani termasuk proteksi bahaya di lokasi WMK dan kapasitas kemampuan yang ada,
  - c. Kemampuan komunitas termasuk pemerintah setempat dalam penyediaan prasarana dan sarana proteksi kebakaran.
3. Waktu tanggap Instansi Pemadam Kebakaran terhadap pemberitahuan kebakaran untuk kondisi di Indonesia tidak lebih dari 15 (lima belas) menit terdiri atas:
  - a. Waktu dimulai sejak diterimanya pemberitahuan adanya kebakaran di suatu tempat, penentuan lokasi kebakaran, informasi objek yang terbakar dan penyiapan pasukan serta sarana pemadaman,
  - b. Waktu perjalanan dari pos pemadam menuju lokasi,
  - c. Waktu gelar peralatan di lokasi sampai dengan siap operasi penyemprotan.

4. Selang waktu mulai penyulutan sampai diterimanya informasi sampai ke Instansi Pemadam Kebakaran tidak termasuk dalam perhitungan waktu tanggap.

#### **II.4. Kerangka Pikir**

Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang diidentifikasi sebagai masalah penting. (Sugiyono, 2010:65).

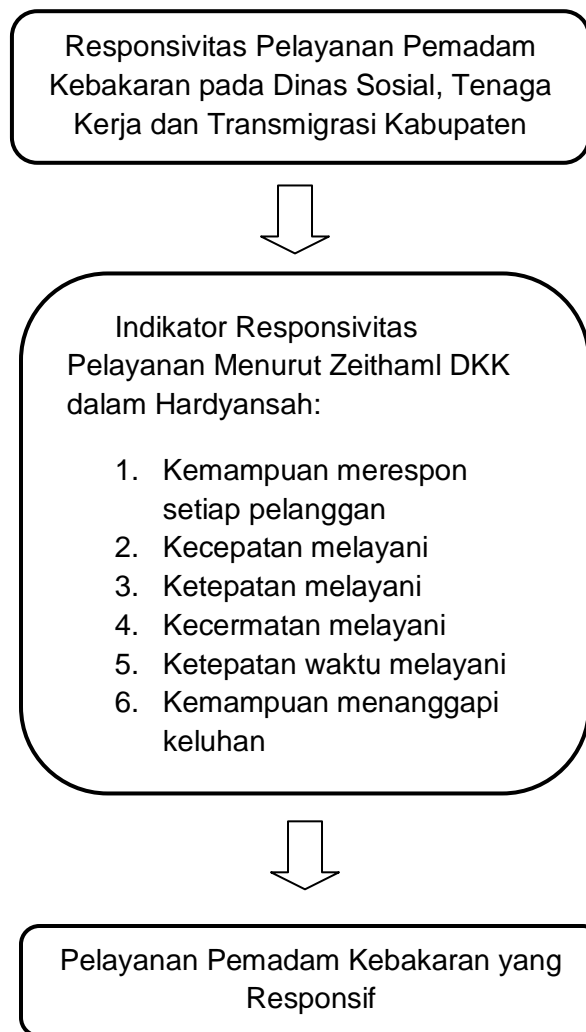
Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry, Responsivitas adalah kerelaan untuk menolong penggunaan layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Ada 6 (enam) indikator dalam mengukur responsivitas pelayanan, yaitu:

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari petugas pelayanan pemadam kebakaran ketika ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut.
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat. Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan pemadam kebakaran sesuai dengan permintaan masyarakat.
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat. Pada indikator ini dimaksudkan bahwa tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat dan tidak terjadi kekeliruan dalam pelaksanaan pemberian pelayanan jasa pemadam kebakaran.



4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat. Hal ini merupakan artian bahwa petugas pelayanan pemadam kebakaran dalam pemberian jasa tersebut sangat fokus dan bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Waktu yang tepat berarti petugas pemadam kebakaran dalam hal ini dapat memberikan kepastian penanganan pelayanan pemadam kebakaran kepada masyarakat.
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Bahwa setiap petugas pemadam kebakaran harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhan yang dialaminya.

Untuk mengukur responsivitas pelayanan pemadam kebakaran pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa, maka penulis menggunakan indikator pengukuran responsivitas dari Zeithaml. Adapun kerangka konsep dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 1. Kerangka Konsep**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Data yang diperoleh melalui penelitian itu adalah data empiris (teramati) yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid. Melalui penelitian manusia dapat menggunakan hasilnya. Secara umum data yang diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah. (Sugiyono, 2011:2-3).

#### **III.1 Pendekatan penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pendekatan kualitatif yaitu menjelaskan fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data. Penelitian ini berfokus pada sejauhmana responsivitas pelayanan pemadam kebakaran pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa.

#### **III.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Posko Pemadam Kebakaran Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa yang beralamat di Jalan Habibu Dg. Kulle No.17 Sungguminasa Kabupaten Gowa sedangkan untuk pelayanan administrasi pemadam kebakaran bertempat di Jalan Mesjid Raya No. 30 Sungguminasa Kabupaten Gowa. Alasan penulis melakukan penelitian di Posko Pemadam

Kebakaran Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa karena posko tersebut merupakan salah satu penyelenggara pelayanan jasa bencana alam dan bencana sosial yang terjadi di Kabupaten Gowa.

### **III.3 Tipe penelitian**

Tipe Penelitian yang digunakan merupakan tipe penelitian deskriptif dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas melalui masalah yang akan diteliti peneliti.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel yang lain. (Sugiyono, 2010:11).

### **III.4 Narasumber atau Informan**

Informan yang dimaksud dalam kegiatan penelitian ini ialah seluruh bagian pelayanan jasa pemadam kebakaran di kabupaten Gowa yang terkait langsung dalam penelitian ini. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Kepala Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa
2. Kepala Seksi Pemulihan Sosial
3. Staf tenaga seksi pemulihan sosial
4. Masyarakat yang terkena musibah kebakaran

### **III.5 Sumber Data**

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder:

#### **1. Data primer**

Data primer apa saja yang diperoleh dari lokasi penelitian atau data yang bersumber dari informan yang berkaitan dengan pelayanan pemadam kebakaran di lokasi penelitian tersebut.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder yang berasal dari sumber-sumber yang berhubungan dengan objek penelitian yang berupa laporan atau catatan pelayanan pemadam kebakaran.

### **III.6 Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif. Untuk memperoleh data, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### **a. Wawancara**

Wawancara merupakan adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Maksud mengadakan wawancara, seperti yang ditegaskan oleh *Lincoln dan Guba dalam J.Moleong, 2007:186*, antara lain: mengkontruksi mengenai orang, kejadian,

organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain kebulatan; merekonstruksi kebulatan-kebulatan demikian sebagai yang dialami masa lalu; memproyeksikan kebulatan-kebulatan sebagai yang diharapkan untuk dialami pada masa yang akan datang; memverifikasi, mengubah, memperluas informasi yang diperoleh dari orang lain, baik manusia maupun bukan manusia (triangulasi), dan memverifikasi, mengubah dan memperluas konstruksi yang dikembangkan oleh peneliti sebagai pengecekan anggota.

**b. Observasi**

Observasi merupakan suatu pengamatan secara langsung dengan sistematis terhadap gejala-gejala yang hendak diteliti. Oleh karena observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data jika: sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dan dicatat secara sistematis, dan dikontrol reliabilitasnya dan validitasnya.

### **III.7 Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

### 2. Penyajian Data (*Data display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Akan tetapi yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

### 3. Penarikan kesimpulan/verifikasi (*Conclusion Drawing/verification*)

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan

data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. (Sugiyono, 2007:246-252)

### **III.8 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data untuk menyamakan dan cara pandang terhadap karya ilmiah ini. Fokus penelitian dalam penelitian ini ialah untuk mengukur responsivitas pelayanan Pemadam Kebakaran di Kabupaten Gowa, maka penulis menggunakan pengukuran responsivitas yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk yaitu:

1. Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.  
Indikator ini mencakup sikap dari petugas pelayanan pemadam kebakaran dan komunikasi petugas pemadam kebakaran kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut.
2. Petugas / aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat.  
Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan pemadam kebakaran sesuai dengan permintaan masyarakat.
3. Petugas / aparaturnya melakukan pelayanan dengan tepat.  
Pada indikator ini dimaksudkan bahwa tidak terjadi kesalahan dalam melayani artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat dan tidak terjadi kekeliruan dalam pelaksanaan penanganan bencana kebakaran.



4. Petugas / aparaturn melakukan pelayanan dengan cermat.

Hal ini merupakan artian bahwa petugas pelayanan pemadam kebakaran dalam pemberian jasa tersebut sangat fokus dan bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

5. Petugas / aparaturn melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Waktu yang tepat dalam pemberian layanan, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat dan berarti petugas pemadam kebakaran dalam hal ini dapat memberikan kepastian penanganan pelayanan pemadaman api kepada masyarakat.

6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Bahwa setiap petugas pemadam kebakaran harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhan yang dialaminya.

## **BAB IV**

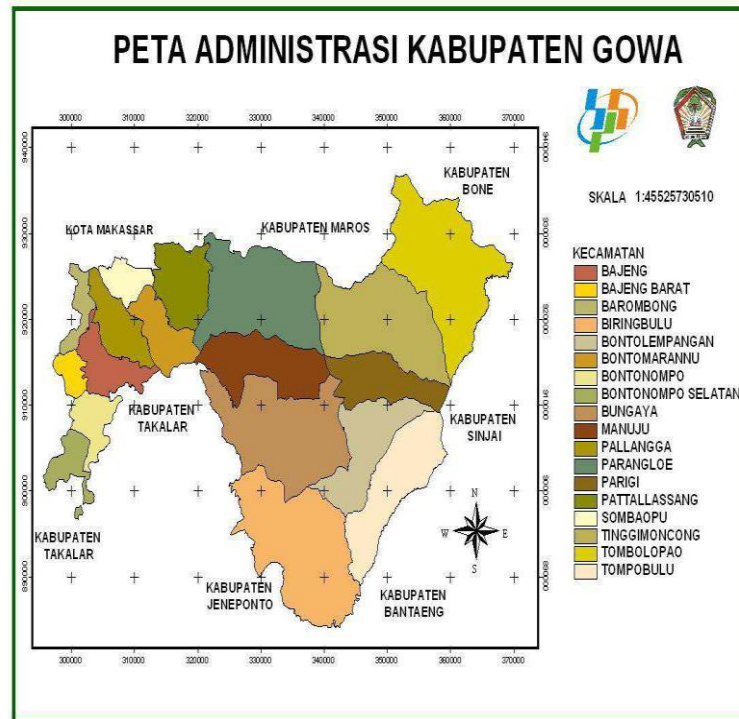
### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **IV.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **IV.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Gowa**

Kabupaten Gowa berada pada 119.3773° Bujur Barat dan 120.0317° Bujur Timur, 5.0829342862° Lintang Utara dan 5.577305437° Lintang Selatan. Kabupaten yang berada di daerah selatan dari Sulawesi Selatan merupakan daerah otonom ini, di sebelah Utara berbatasan dengan Kota Makassar dan Kabupaten Maros. Di sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Sinjai, Bulukumba dan Bantaeng. Di sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Takalar dan Jenepono sedangkan di bagian Baratnya dengan Kota Makassar dan Takalar.

Wilayah administrasi Kabupaten Gowa terdiri dari 18 kecamatan dan 167 desa/kelurahan dengan luas sekitar 1.883,33 kilometer persegi atau sama dengan 3,01 persen dari luas wilayah Propinsi Sulawesi Selatan. Wilayah Kabupaten Gowa sebagian besar merupakan dataran tinggi yaitu sekitar 72,26 persen. Ada 9 wilayah kecamatan yang merupakan dataran tinggi yaitu Parangloe, Manuju, Tinggimoncong, Tombolo Pao, Parigi, Bungaya, Bontolempangan, Tompobulu dan Biringbulu. Dari total luas Kabupaten Gowa 35,30 persen mempunyai kemiringan tanah di atas 40 derajat, yaitu pada wilayah kecamatan Parangloe, Tinggimoncong, Bungaya dan Tompobulu. Kabupaten Gowa dilalui oleh banyak sungai yang cukup besar yaitu ada 15 sungai. Sungai dengan luas daerah aliran yang terbesar adalah Sungai Jeneberang yaitu seluas 881 km<sup>2</sup> dengan panjang 90 km.



*Gambar 2*  
*Peta Administrasi Kabupaten Gowa*

Selama Tahun 2014 sebanyak 15 Kepala Keluarga menjadi korban bencana sosial kebakaran. Adapun kebakaran kios 1 unit, kantor 1 unit dan lahan 2 unit. Sedangkan, pada tahun 2015 meningkat drastis yaitu sebanyak 161 kepala keluarga menjadi korban bencana sosial kebakaran selain itu kebakaran kios sebanyak 746 unit, 2 unit gedung kantor, 2 unit sekolah, sawah 1 unit, sarana umum 2 unit dan kebakaran lahan 28 lahan. Berikut tabel mengenai data bencana kebakaran Kabupaten Gowa tahun 2014-2015 Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa.

Tabel 1  
Data Bencana Kebakaran  
Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa

Tahun	Jenis Kebakaran						
	KK	Kios	Kantor	Sekolah	Lahan	Sawah	Sarana Umum
Tahun 2014	15	1	1	-	2	-	-
Tahun 2015	161	746	2	2	28	1	2

*Sumber: Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa*

#### **IV.1.2 Profil Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa**

Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa sebagai salah satu institusi yang kredibel dan professional dalam merumuskan formulasi kebijakan pemerintah daerah dalam bentuk kebijaksanaan pelayanan di bidang kesejahteraan sosial, ketenagakerjaan dan transmigrasi. Berkantor di Jalan Mesjid Raya No. 30 Sungguminasa Kabupaten Gowa. Adapun Visi Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut:

**“Tercapainya kesejahteraan sosial oleh dan untuk semua elemen masyarakat”**

Sedangkan, Misi Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan manajemen pelayanan sosial, ketenagakerjaan dan ketransmigrasian;

2. Meningkatkan kualitas, kapasitas dan profesionalitas sumber daya aparatur yang religius melalui pendidikan dan pelatihan serta penguasaan teknologi informasi;
3. Mengoptimalkan pemberdayaan potensi sumber-sumber kesejahteraan sosial dan penyandang masalah kesejahteraan sosial;
4. Meningkatkan pembinaan hubungan industrial dan perlindungan tenaga kerja;
5. Meningkatkan koordinasi antar sektoral khususnya lingkup kesejahteraan sosial, ketenagakerjaan dan ketransmigrasian; dan
6. Mengembangkan koordinasi yang kondusif kepada masyarakat agar mampu berperan aktif dalam pembangunan.

#### **IV.1.2.1 Struktur Organisasi Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi**

##### **Kabupaten Gowa**

Struktur organisasi pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kepala Dinas sebagai pimpinan pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa
2. Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris Dinas membawahi:
  - a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
  - b. Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan
  - c. Sub Bagian Keuangan

Masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian.

3. Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial dipimpin oleh seorang Kepala Bidang membawahi:

- a. Seksi Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial/ANKN dan Penyandang Cacat
- b. Seksi Penanggulangan Bencana
- c. Seksi Pembinaan Keluarga dan Anak

Masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Seksi.

4. Bidang Kesetiakawanan Sosial dipimpin oleh seorang Kepala Bidang membawahi:

- a. Seksi Pembinaan Fakir Miskin dan Lanjut Usia
- b. Seksi Pelestarian Nilai Kepahlawanan/Kejuangan
- c. Seksi Kelembagaan Sosial

Masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Seksi.

5. Bidang Pembinaan Keagamaan dipimpin oleh Kepala Bidang membawahi:

- a. Seksi Pembinaan lembaga-lembaga Keagamaan
- b. Seksi Pembinaan Sarana Keagamaan
- c. Seksi Pembinaan Mental Spritual

Masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Seksi.

6. Bidang Pemberdayaan Tenaga Kerja dipimpin oleh seorang Kepala Bidang membawahi:

- a. Seksi Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kesempatan
- b. Seksi Penyediaan dan Penggunaan Tenaga Kerja
- c. Seksi Pelatihan dan Produktifitas Tenaga Kerja

Masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Seksi.

7. Seksi Pembinaan Hubungan Industrial dan Pengawasan Ketenagakerjaan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang membawahi:

- a. Seksi Hubungan Industrial
- b. Seksi Pengawasan Ketenagakerjaan
- c. Seksi Jaminan Sosial Tenaga Kerja

Masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Seksi.

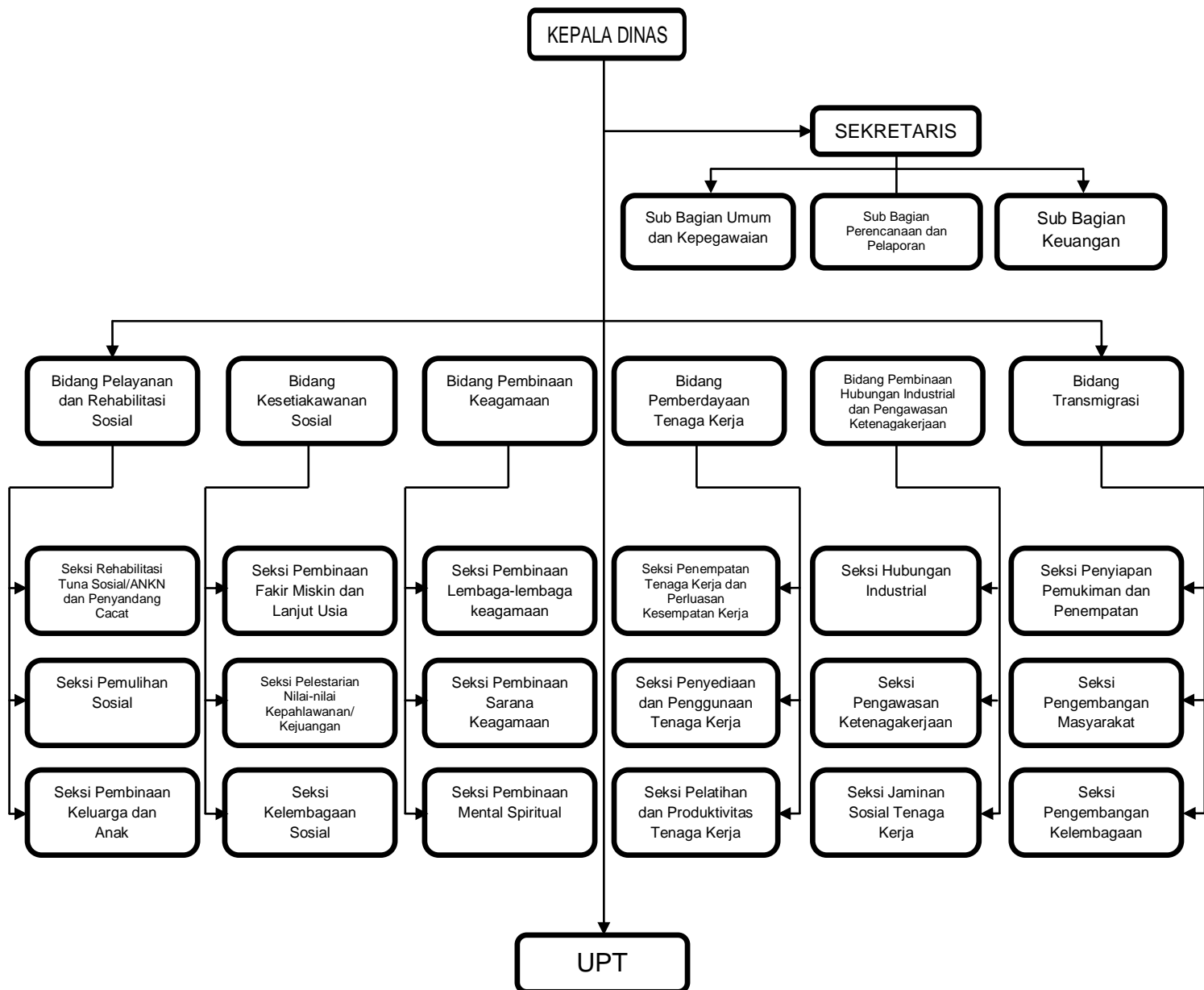
8. Bidang Transmigrasi dipimpin oleh seorang Kepala Bidang membawahi:

- a. Seksi Penyiapan Pemukiman dan Penempatan
- b. Seksi Pengembangan Masyarakat Kawasan Transmigrasi
- c. Seksi Pengembangan Kelembagaan

Masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Seksi.

Selanjutnya dapat digambarkan dalam skema struktur organisasi di bawah ini:

**Struktur Organisasi**  
**Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa**



Gambar 3. Struktur Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa



#### **IV.1.2.2 Uraian Tugas Pokok Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa**

Berdasarkan Peraturan Bupati Gowa Nomor 28 Tahun 2008 yang ditetapkan pada tanggal 22 Desember 2008 tentang tugas pokok, fungsi dan rincian tugas jabatan struktural pada Dinas Sosial, Tenaga kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut:

##### **KEPALA DINAS**

1. Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa dipimpin oleh seorang kepala dinas sosial yang mempunyai tugas merumuskan konsep sasaran, mengkoordinasikan, menyelenggarakan, membina, mengarahkan, mengevaluasi serta melaporkan urusan pemerintahan daerah di bidang sosial berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan sesuai dengan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya berdasarkan ketentuan yang berlaku.
2. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa mempunyai fungsi:
  - a. Perumusan kebijakan teknis dinas;
  - b. Penyusunan rencana strategis dinas;
  - c. Penyelenggaraan pelayanan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang sosial termasuk keagamaan, tenaga kerja dan transmigrasi;

- d. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan dinas;
  - e. Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan dinas; dan
  - f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
3. Rincian tugas yang dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
- a. Merumuskan rencana strategis dan program kerja dinas yang sesuai dengan visi misi daerah;
  - b. Mengkoordinasikan perumusan dan penyusunan program kerja dinas sesuai bidang tugasnya;
  - c. Menyelenggarakan rencana strategis dan program kerja dinas, menyelenggarakan pembinaan tenaga fungsional pekerja sosial meliputi: pengangkatan dan pemberhentian pejabat fungsional pekerja sosial, pengusulan calon peserta pendidikan profesi pekerjaan sosial, pengusulan calon peserta pendidikan dan pelatihan pekerja sosial skala kabupaten, menyelenggarakan dan mengembangkan jaminan sosial bagi penyandang cacat fisik dan mental, lanjut usia tidak potensial terlantar yang berasal dari masyarakat rentan dan tidak mampu skala kabupaten;
  - d. Mengidentifikasi sasaran penanggulangan masalah sosial skala kabupaten;
  - e. Mengembangkan jaringan sistem informasi kesejahteraan sosial skala kabupaten;

- f. Memberikan penganugerahan penghargaan sosial skala kabupaten dan menyiapkan bahan kelengkapan usulan penganugerahan satya lencana kebaktian sosial kepada presiden melalui gubernur dan menteri sosial;
- g. Membina dan mengembangkan karir pegawai serta pelayanan kepada masyarakat sesuai bidang tugasnya maupun dalam rangka kepentingan pemerintah daerah;
- h. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karir dan memberi saran dan pertimbangan teknis kepada atasan;
- i. Membina pelaksanaan program waskat di lingkungan dinas, membina pelaksanaan tugas-tugas unit pelaksana teknis dinas;
- j. Mengevaluasi hasil pelaksanaan program kerja di lingkungan dinas;
- k. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Bupati; dan
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan.

## **SEKRETARIAT**

1. Sekretariat dipimpin oleh sekretaris, mempunyai tugas merencanakan operasionalisasi, memberi tugas, memberi petunjuk, menyelia, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas kesekretariatan, meliputi urusan umum dan kepegawaian, perencanaan dan pelaporan serta pengelolaan keuangan.
2. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekretaris mempunyai fungsi:
  - a. Penyusunan kebijakan teknis administrasi kepegawaian, administrasi keuangan perencanaan pelaporan;

- b. Penyelenggaraan kebijakan administrasi kepegawaian, administrasi keuangan perencanaan pelaporan;
  - c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan sub bagian;
  - d. Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan sub bagian.
3. Rincian tugas dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
- a. Merencanakan, mengkoordinasikan, menggerakkan dan mengendalikan serta menetapkan kebijakan di bidang umum, kepegawaian, keuangan dan perlengkapan;
  - b. Menyusun rencana kegiatan tahunan sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
  - c. Mengelola dan mengkoordinasikan pelaksanaan pelayanan teknis dan administratif kepada seluruh satuan organisasi dalam lingkup dinas sosial, tenaga kerja dan transmigrasi;
  - d. Mengelola dan mengkoordinasikan pelaksanaan urusan umum dan kepegawaian;
  - e. Mengelola dan mengkoordinasikan pelaksana urusan perencanaan dan pelaporan;
  - f. Mengelola dan mengkoordinasikan pelaksana urusan keuangan;
  - g. Mengelola dan mengkoordinasikan pelaksanaan urusan perlengkapan;
  - h. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan administrasi umum, kepegawaian, keuangan dan perlengkapan;
  - i. Mengkoordinasikan penyusunan laporan dan pelaksanaan program kegiatan dalam lingkup dinas sosial, tenaga kerja dan transmigrasi;

- j. Menginventarisir permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan kesekretariatan dan menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- k. Menilai prestasi kerja para Kepala Sub Bagian dalam rangka pembinaan dan pengembangan karir;
- l. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan;
- m. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

### **Sub Bagian Umum dan Kepegawaian**

1. Dipimpin oleh seorang kepala sub bagian mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan administrasi umum dan kepegawaian.
2. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala sub bagian umum dan kepegawaian mempunyai fungsi:
  - a. Pelaksanaan kegiatan teknis sub bagian umum dan kepegawaian;
  - b. Pelaksanaan program dan kegiatan sub bagian umum dan kepegawaian;
  - c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup sub bagian umum dan kepegawaian;
  - d. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup sub bagian umum dan kepegawaian.
3. Rincian tugas dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
  - a. Membuat rencana operasionalisasi program kerja sub bagian umum dan kepegawaian;

- b. Mengendalikan surat masuk dan surat keluar, arsip, kegiatan pengetikan, administrasi barang dan perlengkapan dinas, pelaksanaan administrasi penggunaan dan pemakaian kendaraan dan rumah dinas serta penggunaan kantor;
- c. Melaksanakan pengaturan urusan rumah tangga dan keamanan lingkungan dinas serta rumah dinas kantor, melaksanakan tugas humas dan keprotokuleran dinas, mengumpulkan, mengelola dan menyimpan data kepegawaian dinas;
- d. Mempersiapkan rencana kebutuhan pegawai dinas dan bahan usulan kenaikan pangkat, gaji berkala pegawai, penyiapan bahan dan data pegawai yang akan mengikuti pendidikan pelatihan kepegawaian, mempersiapkan bahan pemberhentian, teguran pelanggaran disiplin, pensiun dan surat cuti pegawai dinas;
- e. Melaksanakan pengelolaan perpustakaan dinas, melaksanakan pengurusan, pengadaan, penyimpanan, pendistribusian, inventarisasi perlengkapan dinas;
- f. Melaksanakan pemeliharaan dan perawatan gedung kantor, perlengkapan dan kendaraan dinas;
- g. Menyelenggarakan administrasi kepegawaian meliputi penempatan, kenaikan pangkat, gaji berkala;
- h. Mempersiapkan bahan dan rencana kesejahteraan pegawai serta mengatur kehadiran pegawai;
- i. Membuat laporan kepegawaian dan Daftar Urutan Kepegawaian (DUK) dan bahan pembuatan DP-3 setiap pegawai;

- j. Mengevaluasi hasil program kerja;
- k. Mendistribusikan tugas dan memberi petunjuk kepada staf;
- l. Menyusun laporan hasil kegiatan;
- m. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

### **Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan**

1. Dipimpin oleh seorang kepala sub bagian mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan tugas sub bagian perencanaan dan pelaporan.
2. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan mempunyai fungsi:
  - a. Pelaksanaan kebijakan teknis sub bagian perencanaan dan pelaporan;
  - b. Pelaksanaan program dan kegiatan sub bagian perencanaan dan pelaporan;
  - c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup sub bagian perencanaan dan pelaporan;
  - d. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup sub bagian perencanaan dan pelaporan.
3. Rincian tugas dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
  - a. Menyusun rencana operasionalisasi kegiatan kerja sub bagian perencanaan dan pelaporan;
  - b. Menyusun rencana perjalanan dinas dan mengendalikan rencana tahunan;

- c. Merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana dinas meliputi pemeliharaan gedung, pemeliharaan peralatan;
- d. Menyiapkan bahan laporan bulanan, triwulan dan tahunan;
- e. Melaksanakan penyimpanan berkas kerja, data dan bahan menurut ketentuan yang berlaku;
- f. Mengumpulkan dan mengelola data laporan hasil kerja dinas;
- g. Melaksanakan pengumpulan, pengolahan, penganalisaan dan penyajian data statistik serta informasi dinas, melaksanakan penyusunan bahan Rencana Strategis (RENSTRA) dinas, melaksanakan monitoring dan evaluasi kegiatan dinas, melaksanakan penyusunan bahan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) dinas, melaksanakan penyiapan bahan dan penyusunan RAK/DAK Dinas, melaksanakan inventarisasi permasalahan penyelenggaraan program dan kegiatan;
- h. Mendistribusikan tugas dan member petunjuk kepada staf;
- i. Memberi petunjuk operasional kegiatan kepada staf;
- j. Mengevaluasi hasil program kerja;
- k. Membuat laporan hasil kegiatan;
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

### **Sub Bagian Keuangan**

1. Dipimpin oleh seorang kepala sub bagian mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan



urusan keuangan, kegiatan kebendaharawan dalam rangka pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

2. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala sub bagian keuangan mempunyai fungsi:
  - a. Pelaksanaan kebijakan teknis sub bagian keuangan;
  - b. Pelaksanaan program dan kegiatan sub bagian keuangan;
  - c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup sub bagian keuangan;
  - d. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup sub bagian keuangan.
3. Rincian tugas dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
  - a. Membuat rencana operasionalisasi program kerja sub bagian keuangan;
  - b. Membuat daftar usulan kegiatan;
  - c. Membuat daftar gaji dan melaksanakan penggajian;
  - d. Menyiapkan proses administrasi terkait dengan penatausahaan keuangan daerah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, menyiapkan pembukuan setiap transaksi keuangan pada buku kas umum;
  - e. Melaksanakan perbendaharaan keuangan dinas, melaksanakan pengendalian pelaksanaan tugas pembantu pemegang kas;
  - f. Mengajukan SPP untuk pengisian kas, SPP beban tetap dan SPP gaji atas persetujuan pengguna anggaran (kepala satuan kerja perangkat daerah/lembaga teknis daerah yang ditetapkan sebagai pengguna anggaran dan keputusan bupati);

- g. Memeriksa pembayaran gaji SKPP pegawai yang dimutasi;
- h. Mendistribusikan uang kerja kegiatan kepada pemegang kas kegiatan sesuai dengan jadwal kegiatan atas persetujuan pengguna anggaran;
- i. Melaksanakan kegiatan meneliti, mengoreksi dan menandatangani Surat Pertanggungjawaban (SPJ) atas penerimaan dan pengeluaran kas beserta lampirannya dan laporan bulanan;
- j. Mendistribusikan tugas dan memberi petunjuk kepada staf;
- k. Mengevaluasi hasil program kerja;
- l. Membuat laporan hasil kegiatan;
- m. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

## **BIDANG PELAYANAN DAN REHABILITASI SOSIAL**

1. Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial dipimpin oleh kepala bidang, mempunyai tugas merencanakan operasionalisasi, memberi tugas, memberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas di bidang Pelayanan dan Rehabilitasi sosial.
2. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepala bidang mempunyai fungsi:
  - a. Penyusunan kebijakan teknis bidang pelayanan dan rehabilitasi sosial;
  - b. Penyelenggaraan program dan kegiatan bidang pelayanan dan rehabilitasi sosial;
  - c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan kepala seksi dan pejabat non struktural dalam lingkup bidang pelayanan dan rehabilitasi sosial;

- d. Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan kepala seksi dan pejabat non struktural dalam lingkup bidang pelayanan dan rehabilitasi sosial.
3. Rincian tugas yang dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
- a. Merencanakan operasionalisasi rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya;
  - b. Menyelenggarakan rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya;
  - c. Mengkoordinir perencanaan dan pelaksanaan penanggulangan bencana alam dan bencana sosial dengan memberikan bantuan sosial (bantuan sosial tanggap darurat) kepada korban bencana;
  - d. Menyusun rencana dan program pelayanan dalam dan luar panti dan rehabilitasi sosial penyandang cacat, menyusun bahan penyusunan rencana dan program penanggulangan korban tindak kekerasan dan pekerja migran (anak dan wanita);
  - e. Menyelenggarakan pembinaan, pengendalian dan usaha pelayanan dan rehabilitasi sosial bagi penyandang cacat, korban napza, anak nakal dan tuna sosial;
  - f. Menyelenggarakan koordinasi fungsional panti sosial di bidang pelayanan dan rehabilitasi sosial;
  - g. Menyelenggarakan upaya pencegahan melalui: penataran, pelatihan keterampilan yang berkaitan dengan rehabilitasi dan pelayanan sosial untuk meningkatkan pemberdayaan masyarakat yang adil dan makmur;
  - h. Menyelenggarakan program rehabilitasi dan pelayanan sosial bagi anak terlantar diperjalanan, anak jalanan, wanita tuna susila, anak nakal korban

narkotika, waria, gepeng, balita terlantar secara terpadu, ex narapidana, ex anak Negara, penyandang cacat dan fakir miskin;

- i. Mengevaluasi dan menyusun laporan bidang pelayanan dan rehabilitasi sosial;
- j. Melaksanakan kegiatan administrasi umum perkantoran;
- k. Menilai prestasi kerja para kepala seksi dalam rangka pembinaan dan pengembangan karier serta pengevaluasian pelaksanaan tugas bawahannya;
- l. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan;
- m. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

### **Seksi Rehabilitasi Tuna Sosial/ANKN**

- 1. Dipimpin oleh seorang kepala seksi mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, dan membuat laporan tugas seksi rehabilitasi tuna sosial/ANKN dan penyandang cacat.
- 2. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Seksi mempunyai fungsi:
  - a. Penyusunan program dan kegiatan seksi rehabilitasi tuna sosial/ANKN;
  - b. Pelaksanaan program dan kegiatan seksi rehabilitasi tuna sosial/ANKN dan penyandang cacat;
  - c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi rehabilitasi tuna sosial/ANKN dan penyandang cacat;

- d. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi rehabilitasi tuna sosial/ANKN dan penyandang cacat.
3. Rincian tugas dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
- a. Melaksanakan rencana kerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya;
  - b. Merencanakan langkah kegiatan seksi rehabilitasi tuna sosial/ANKN dan penyandang cacat;
  - c. Mengumpulkan, mengolah data dan informasi di bidang pemulihan rehabilitasi tuna sosial/ANKN dan penyandang cacat;
  - d. Mengumpulkan bahan petunjuk teknis di bidang pemulihan rehabilitasi tuna sosial/ANKN dan penyandang cacat;
  - e. Menyiapkan bahan pelaksanaan rehabilitasi tuna sosial/ANKN dan penyandang cacat;
  - f. Menyiapkan bahan pembinaan dan penanggulangan korban narkoba dan HIV/AIDS;
  - g. Membuat bahan program kerja upaya rehabilitasi tuna sosial/ANKN dan penyandang cacat;
  - h. Mendistribusikan tugas dan memberi petunjuk kepada staf;
  - i. Melaksanakan monitoring dan evaluasi serta menyiapkan pelaporannya;
  - j. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada kepala bidang;
  - k. Mengumpulkan bahan penyusunan LAKIP Dinas sesuai bidang tugasnya;
  - l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

## **Seksi Pemulihan Sosial**

1. Dipimpin oleh seorang kepala seksi mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, dan membuat laporan tugas seksi pemulihan sosial.
2. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Seksi mempunyai fungsi:
  - a. Penyusunan program dan kegiatan seksi pemulihan sosial;
  - b. Pelaksanaan program dan kegiatan seksi pemulihan sosial;
  - c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi pemulihan sosial;
  - d. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi pemulihan sosial.
3. Rincian tugas dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
  - a. Melaksanakan rencana kerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya;
  - b. Menyusun langkah kegiatan seksi pemulihan sosial;
  - c. Mengumpulkan, mengolah data dan informasi di bidang pemulihan sosial;
  - d. Penyusunan bahan petunjuk teknis di bidang pemulihan sosial;
  - e. Mengadakan komunikasi, konsultasi dan kerjasama dengan instansi terkait di bidang pemulihan sosial;
  - f. Melaksanakan pengadaan alat-alat, prasarana dan sarana perlindungan masyarakat untuk pemulihan sosial;
  - g. Melaksanakan pengumpulan sumbangan;
  - h. Menerima dan menyalurkan bantuan pemulihan sosial;

- i. Mendistribusikan tugas dan memberi petunjuk kepada staf;
- j. Melaksanakan monitoring dan evaluasi serta menyiapkan pelaporannya;
- k. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada kepala bidang;
- l. Mengumpulkan bahan penyusunan LAKIP Dinas sesuai bidang tugasnya;
- m. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

### **Seksi Pembinaan Keluarga dan Anak**

1. Dipimpin oleh seorang kepala seksi mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, dan membuat laporan tugas seksi pembinaan keluarga dan anak dengan kecacatan.
2. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Seksi mempunyai fungsi:
  - a. Penyusunan program dan kegiatan seksi pembinaan keluarga dan anak termasuk anak dengan kecacatan;
  - b. Pelaksanaan program dan kegiatan seksi pembinaan keluarga dan anak termasuk anak dengan kecacatan;
  - c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi pembinaan keluarga dan anak termasuk anak dengan kecacatan;
  - d. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi pembinaan keluarga dan anak termasuk anak dengan kecacatan.

3. Rincian tugas dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
  - a. Menyusun langkah kegiatan seksi pembinaan keluarga dan anak termasuk anak dengan kecacatan;
  - b. Pengumpulan, pengolahan, penganalisaan data dan informasi di bidang pembinaan keluarga dan anak yang meliputi anak jalanan, anak yang mendapat perlakuan salah, anak penyandang masalah sosial psikologis, anak dan balita terlantar, anak dan keluarga fakir miskin, anak nakal dan korban narkoba (ANKN) dan remaja korban narkoba, anak dengan kecacatan;
  - c. Mendistribusikan tugas dan memberi petunjuk kepada staf;
  - d. Melaksanakan monitoring dan evaluasi serta menyiapkan pelaporannya;
  - e. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada kepala bidang;
  - f. Mengumpulkan bahan penyusunan LAKIP Dinas sesuai dengan bidang tugasnya;
  - g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

#### **BIDANG KESETIAKAWANAN SOSIAL**

1. Bidang kesetiakawanan sosial dipimpin oleh kepala bidang, mempunyai tugas merencanakan operasionalisasi, memberi tugas, memberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas di bidang kesetiakawanan sosial.
2. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepala bidang mempunyai fungsi:
  - a. Penyusunan kebijakan teknis bidang kesetiakawanan sosial;



- b. Penyelenggaraan program dan kegiatan bidang kesetiakawanan sosial;
  - c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan kepala seksi dan pejabat non struktural dalam lingkup bidang kesetiakawanan sosial;
  - d. Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan seksi dan pejabat non struktural dalam lingkup bidang kesetiakawanan sosial.
3. Rincian tugas dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
- a. Merencanakan operasionalisasi rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya;
  - b. Menyenggarakan rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya;
  - c. Merumuskan kebijaksanaan teknis pelaksanaan koordinasi dan pengendalian layanan fakir miskin dan lanjut usia;
  - d. Mengkoordinir pelaksanaan jaminan sosial bagi lanjut usia;
  - e. Pemberian izin pengumpulan uang atau barang dan sumbangan sosial;
  - f. Melaksanakan pengawasan sumber dana sosial dan atau undian berhadiah;
  - g. Melaksanakan pelestarian nilai-nilai kepahlawanan, keperintisan dan kejuangan serta nilai-nilai kesetiakawanan sosial;
  - h. Melaksanakan kegiatan administrasi umum perkantoran;
  - i. Menilai prestasi kerja para kepala seksi dalam rangka pembinaan dan pengembangan karier serta pengevaluasian pelaksanaan tugas bawahannya;
  - j. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan;
  - k. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

### **Seksi Pembinaan Fakir Miskin dan Lanjut Usia**

1. Dipimpin oleh seorang kepala seksi mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, dan membuat laporan tugas seksi pembinaan fakir miskin dan lanjut usia.
2. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepala seksi mempunyai fungsi:
  - a. Penyusunan program dan kegiatan seksi pembinaan fakir miskin dan lanjut usia;
  - b. Pelaksanaan program dan kegiatan seksi pembinaan fakir miskin dan lanjut usia;
  - c. Melaksanakan pembinaan dan bimbingan teknis, pengendalian pelaksanaan pemberdayaan keluarga fakir miskin;
  - d. Melaksanakan pembinaan dan pengembangan pemberdayaan keluarga miskin;
  - e. Melaksanakan program Pembinaan Keluarga Harapan (PKH);
  - f. Melaksanakan evaluasi, pemantauan pelaksanaan pemberdayaan keluarga dan fakir miskin;
  - g. Melaksanakan pembinaan dan bimbingan teknis, pengendalian pelayanan kesejahteraan lanjut usia;
  - h. Melaksanakan pelaksanaan pengendalian pelayanan kesejahteraan lanjut usia;
  - i. Mendistribusikan tugas dan memberi petunjuk kepada staf;
  - j. Melaksanakan monitoring dan evaluasi serta menyipkan pelaporannya;

- k. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada kepala bidang;
- l. Mengumpulkan bahan penyusunan LAKIP Dinas sesuai dengan bidang tugasnya;
- m. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

### **Seksi Pelestarian Nilai Kepahlawanan/Kejuangan**

1. Dipimpin oleh seorang kepala seksi mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, dan membuat laporan tugas seksi pelestarian nilai kepahlawanan/kejuangan.
2. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepala seksi mempunyai fungsi:
  - a. Penyusunan program dan kegiatan seksi pelestarian nilai kepahlawanan/kejuangan;
  - b. Pelaksanaan program dan kegiatan seksi pelestarian nilai kepahlawanan/kejuangan;
  - c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi pelestarian nilai kepahlawanan/kejuangan;
  - d. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi pelestarian nilai kepahlawanan/kejuangan.
3. Rincian tugas dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
  - a. Melaksanakan rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya;
  - b. Menyiapkan data/bahan dalam rangka penyusunan program dan petunjuk teknis pelestarian nilai kepahlawanan/kejuangan;

- c. Menghimpun bahan pembinaan pelestarian nilai-nilai kepahlawanan, kejuangan dan keperintisan;
- d. Melaksanakan pembinaan pelestarian nilai-nilai kepahlawanan, kejuangan dan keperintisan;
- e. Melaksanakan pengelolaan Taman Makam Pahlawan;
- f. Melaksanakan pembinaan kesejahteraan sosial keluarga pahlawan dan perintis kemerdekaan;
- g. Melaksanakan pelestarian nilai-nilai kesetiakawanan sosial dan pembinaan, pengendalian, monitoring, evaluasi;
- h. Menyelenggarakan pelayanan kepada para janda pahlawan/keluarganya dan cacat veteran;
- i. Melakukan pembinaan dan peningkatan kesejahteraan bagi perintis kemerdekaan, keluarga perintis dan keluarga pahlawan dalam bentuk pemberian bantuan usaha kerja, bantuan kesehatan, bantuan perbaikan perumahan dan bantuan beasiswa;
- j. Meneliti dan mengusulkan calon pahlawan nasional, calon pahlawan perintis kemerdekaan dan janda perintis kemerdekaan;
- k. Menerbitkan dan menyebarluaskan buku-buku kepahlawanan serta leaflet kepahlawanan;
- l. Melakukan seminar/serasehan kepahlawanan
- m. Mendistribusikan tugas dan memberi petunjuk kepada staf;
- n. Melaksanakan monitoring dan evaluasi serta menyiapkan pelaporannya;
- o. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada kepala bidang;

- p. Mengumpulkan bahan penyusunan LAKIP Dinas sesuai dengan bidang tugasnya;
- q. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

### **Seksi Kelembagaan Sosial**

1. Dipimpin oleh seorang kepala seksi mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, dan membuat laporan tugas seksi kelembagaan sosial.
2. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepala seksi mempunyai fungsi:
  - a. Penyusunan program dan kegiatan seksi kelembagaan sosial;
  - b. Pelaksanaan program dan kegiatan seksi kelembagaan sosial;
  - c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi kelembagaan sosial; dan
  - d. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi kelembagaan sosial.
3. Rincian tugas dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
  - a. Melaksanakan rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya;
  - b. Memfasilitasi kegiatan organisasi sosial/kemasyarakatan, LSM, Karang Taruna, TKSK dan TKSM;
  - c. Mengumpulkan dan mengolah data dan informasi di bidang kelembagaan sosial;
  - d. Mendistribusikan tugas dan memberi petunjuk kepada staf;
  - e. Melaksanakan monitoring dan evaluasi serta menyiapkan pelaporannya;

- f. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada kepala bidang;
- g. Mengumpulkan bahan penyusunan LAKIP Dinas sesuai bidang tugasnya;
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

## **BIDANG PEMBINAAN KEAGAMAAN**

1. Bidang Pembinaan Keagamaan dipimpin oleh kepala bidang, mempunyai tugas merencanakan operasionalisasi, memberi tugas, memberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas di bidang pembinaan keagamaan.
2. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepala bidang mempunyai fungsi:
  - a. Penyusunan kebijakan teknis bidang pembinaan keagamaan;
  - b. Penyelenggaraan program dan kegiatan bidang pembinaan keagamaan;
  - c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan kepala seksi dan pejabat non struktural dalam lingkup bidang pembinaan keagamaan;
  - d. Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan seksi dan pejabat non struktural dalam lingkup bidang pembinaan keagamaan;
3. Rincian tugas dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
  - a. Merencanakan operasionalisasi rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya;
  - b. Menyelenggarakan rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya;
  - c. Memberi tugas kepada bawahannya;
  - d. Memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan;

- e. Menyusun bahan penyusunan rencana dan program pembinaan keagamaan;
- f. Mengkoordinir pelaksanaan pembinaan keagamaan;
- g. Mengawasi pembinaan keagamaan;
- h. Mengkoordinir perencanaan dan pelaksanaan pembinaan keagamaan;
- i. Melaksanakan pelestarian nilai-nilai keagamaan;
- j. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan;
- k. Mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahannya;
- l. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

#### **Seksi pembinaan lembaga-lembaga keagamaan**

1. Dipimpin oleh seorang kepala seksi mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, dan membuat laporan tugas seksi pembinaan lembaga-lembaga keagamaan.
2. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepala seksi mempunyai fungsi:
  - a. Penyusunan program dan kegiatan seksi pembinaan lembaga-lembaga keagamaan;
  - b. Pelaksanaan program dan kegiatan seksi pembinaan lembaga-lembaga keagamaan;
  - c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi pembinaan lembaga-lembaga keagamaan;
  - d. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi pembinaan lembaga-lembaga keagamaan.

3. Rincian tugas dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
  - a. Melaksanakan rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya;
  - b. Menyusun bahan penyusunan rencana dan program pembinaan lembaga-lembaga keagamaan;
  - c. Melaksanakan kerjasama dengan lembaga-lembaga keagamaan;
  - d. Melaksanakan hubungan sosial yang harmonis antar lembaga-lembaga keagamaan melalui pelaksanaan silaturahmi antar lembaga keagamaan;
  - e. Menyiapkan bahan koordinasi dengan lembaga-lembaga keagamaan;
  - f. Mendistribusikan tugas dan memberi petunjuk kepada staf;
  - g. Melaksanakan monitoring dan evaluasi serta menyiapkan pelaporannya;
  - h. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada kepala bidang;
  - i. Mengumpulkan bahan penyusunan LAKIP Dinas sesuai bidang tugasnya;
  - j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

#### **Seksi Pembinaan Sarana Keagamaan**

1. Dipimpin oleh seorang kepala seksi mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, dan membuat laporan tugas seksi pembinaan sarana keagamaan.
2. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepala seksi mempunyai fungsi:
  - a. Penyusunan program dan kegiatan seksi pembinaan sarana keagamaan;
  - b. Pelaksanaan program dan kegiatan seksi pembinaan sarana keagamaan;



- c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi pembinaan sarana keagamaan;
  - d. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi pembinaan sarana keagamaan.
3. Rincian tugas dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
- a. Melaksanakan rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya;
  - b. Menyiapkan data/bahan dalam rangka penyusunan program dan petunjuk teknis pembinaan sarana keagamaan;
  - c. Melaksanakan pemantauan terhadap pemeliharaan sarana-sarana keagamaan;
  - d. Mencatat dan memeriksa penggunaan sarana keagamaan;
  - e. Mendistribusikan tugas dan memberi petunjuk kepada staf;
  - f. Melaksanakan monitoring dan evaluasi serta menyiapkan pelaporannya;
  - g. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada kepala bidang;
  - h. Mengumpulkan bahan penyusunan LAKIP Dinas sesuai bidang tugasnya;
  - i. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

### **Seksi Pembinaan Mental Spiritual**

- 1. Dipimpin oleh seorang kepala seksi mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, dan membuat laporan tugas seksi pembinaan mental spiritual.
- 2. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepala seksi mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan program dan kegiatan seksi pembinaan mental spiritual;
  - b. Pelaksanaan program dan kegiatan seksi pembinaan mental spiritual;
  - c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi pembinaan mental spiritual;
  - d. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi pembinaan mental spiritual.
3. Rincian tugas dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
- a. Melaksanakan rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya;
  - b. Menyiapkan data/bahan dalam rangka penyusunan program dan petunjuk teknis pembinaan mental spiritual;
  - c. Melaksanakan kegiatan keagamaan meliputi perayaan hari-hari besar keagamaan;
  - d. Memeriksa dan mengecek pelaksanaan kegiatan keagamaan meliputi perayaan hari-hari besar keagamaan;
  - e. Melaksanakan berbagai lomba yang bertemakan kegiatan keagamaan;
  - f. Mendistribusikan tugas dan memberi petunjuk kepada staf;
  - g. Melaksanakan monitoring dan evaluasi serta menyiapkan pelaporannya;
  - h. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada kepala bidang;
  - i. Mengumpulkan bahan penyusunan LAKIP Dinas sesuai bidang tugasnya;
  - j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

## **BIDANG PEMBERDAYAAN TENAGA KERJA**

1. Bidang Pemberdayaan Tenaga Kerja dipimpin oleh kepala bidang, mempunyai tugas merencanakan operasionalisasi, memberi tugas, memberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas di bidang pemberdayaan tenaga kerja.
2. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepala bidang mempunyai fungsi:
  - a. Penyusunan kebijakan teknis bidang pemberdayaan tenaga kerja;
  - b. Penyelenggaraan program dan kegiatan bidang pemberdayaan tenaga kerja;
  - c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan kepala seksi dan pejabat non struktural dalam lingkup bidang pemberdayaan tenaga kerja;
  - d. Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan seksi dan pejabat non struktural dalam lingkup bidang pemberdayaan tenaga kerja.
3. Rincian tugas dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
  - a. Merencanakan operasionalisasi rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya;
  - b. Menyelenggarakan rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya;
  - c. Mengkoordinasikan perumusan rencana kegiatan di bidang pemberdayaan tenaga kerja;
  - d. Mengkoordinasikan penyiapan petunjuk pelaksanaan bidang pemberdayaan tenaga kerja;

- e. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas-tugas bimbingan terhadap peningkatan produktifitas kerja melalui program pelatihan tenaga kerja;
- f. Mengkoordinasikan pemasaran program fasilitasi, hasil produksi, jasa dan hasil pelatihan serta layanan informasi pelatihan;
- g. Mengkoordinasikan pemberdayaan tenaga kerja melalui program padat karya;
- h. Mengkoordinasikan pelaksanaan pengawasan, kesehatan kerja, hygiene perusahaan lingkungan kerja dan agronomi;
- i. Mengkoordinasikan pelaksanaan bimbingan dan penyuluhan usaha mandiri serta menganalisa jabatan penempatan tenaga kerja;
- j. Memberikan saran dan pertimbangan teknis kepada atasan;
- k. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan;
- l. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

#### **Seksi Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kesempatan Kerja**

- 1. Dipimpin oleh seorang kepala seksi mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, dan membuat laporan tugas seksi penempatan tenaga kerja dan perluasan kesempatan kerja.
- 2. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepala seksi mempunyai fungsi:
  - a. Penyusunan program dan kegiatan seksi penempatan tenaga kerja dan perluasan kesempatan kerja;

- b. Pelaksanaan program dan kegiatan seksi penempatan tenaga kerja dan perluasan kesempatan kerja;
  - c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi penempatan tenaga kerja dan perluasan kesempatan kerja;
  - d. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi penempatan tenaga kerja dan perluasan kesempatan kerja.
3. Rincian tugas dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
- a. Melaksanakan rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya;
  - b. Melaksanakan bursa kerja yang meliputi pendaftaran pencari kerja;
  - c. Menyediakan informasi lowongan kerja (pendataan dan penyebarluasan), penyaluran dan penempatan tenaga kerja;
  - d. Mengelola pemberian perizinan dan perpanjangan izin untuk Bursa Kerja Khusus (BKK), Lembaga Pelayanan Penempatan Swasta (LPPS);
  - e. Mendayagunakan tenaga kerja penganggur dan setengah penganggur melalui sistem padat karya;
  - f. Melaksanakan penyuluhan usaha mandiri dan teknologi tepat guna serta memberi bimbingan dan praktek penggunaannya agar tercipta kesempatan kerja;
  - g. Mengumpulkan bahan penyusunan analisa pasar kerja dan bursa kerja;
  - h. Melaksanakan pemasaran program hasil produksi jasa dan hasil pelatihan serta pemberian layanan informasi pelatihan;
  - i. Melaksanakan pelatihan kerja dan uji keterampilan;

- j. Mendistribusikan tugas dan memberi petunjuk kepada staf;
- k. Melaksanakan monitoring dan evaluasi serta menyiapkan pelaporannya;
- l. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada kepala bidang;
- m. Mengumpulkan bahan penyusunan LAKIP Dinas sesuai bidang tugasnya;
- n. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

### **Seksi Penyediaan dan Penggunaan Tenaga Kerja**

1. Dipimpin oleh seorang kepala seksi mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, dan membuat laporan tugas seksi penyediaan dan penggunaan tenaga kerja.
2. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepala seksi mempunyai fungsi:
  - a. Penyusunan program dan kegiatan seksi penyediaan dan penggunaan tenaga kerja;
  - b. Pelaksanaan program dan kegiatan seksi penyediaan dan penggunaan tenaga kerja;
  - c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi penyediaan dan penggunaan tenaga kerja;
  - d. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi penyediaan dan penggunaan tenaga kerja.
3. Rincian tugas dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
  - a. Melaksanakan rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya;

- b. Menyediakan tenaga kerja terampil dalam rangka usaha perluasan kesempatan kerja;
- c. Melaksanakan metode padat karya bagi tenaga kerja terampil;
- d. Melaksanakan monitoring dan evaluasi penyediaan dan penggunaan tenaga kerja;
- e. Melaksanakan program latihan dan bimbingan teknis tenaga kerja mandiri untuk meningkatkan keterampilan;
- f. Mendistribusikan tugas dan memberi petunjuk kepada staf;
- g. Melaksanakan monitoring dan evaluasi serta menyiapkan pelaporannya;
- h. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada kepala bidang;
- i. Mengumpulkan bahan penyusunan LAKIP Dinas sesuai dengan bidang tugasnya;
- j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

### **Seksi Pelatihan dan Produktifitas Tenaga Kerja**

- 1. Dipimpin oleh seorang kepala seksi mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, dan membuat laporan tugas seksi pelatihan dan produktifitas tenaga kerja.
- 2. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepala seksi mempunyai fungsi:
  - a. Penyusunan program dan kegiatan seksi pelatihan dan produktifitas tenaga kerja;
  - b. Pelaksanaan program dan kegiatan seksi pelatihan dan produktifitas tenaga kerja;

- c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi pelatihan dan produktifitas tenaga kerja;
  - d. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi pelatihan dan produktifitas tenaga kerja.
3. Rincian tugas dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
- a. Melaksanakan rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya;
  - b. Membuat program kerja mengenai kegiatan pelatihan dan produktifitas;
  - c. Melaksanakan bimbingan pelaksanaan kegiatan latihan lembaga swasta;
  - d. Memberi petunjuk teknis dan metode dalam menyusun kurikulum pelatihan;
  - e. Melaksanakan kerjasama dengan instansi pemerintah, swasta dan organisasi profesi dalam rangka pelaksanaan program latihan tenaga kerja untuk meningkatkan skill;
  - f. Melaksanakan administrasi urusan tertentu;
  - g. Mendistribusikan tugas dan memberi petunjuk kepada staf;
  - h. Melaksanakan monitoring dan evaluasi serta menyiapkan pelaporannya;
  - i. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada kepala bidang;
  - j. Mengumpulkan bahan penyusunan LAKIP Dinas sesuai bidang tugasnya;
  - k. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

#### **BIDANG PEMBINAAN HUBUNGAN INDUSTRIAL DAN PENGAWASAN KETENAGAKERJAAN**

1. Bidang Pembinaan Hubungan Industrial dan Pengawasan Ketenagakerjaan dipimpin oleh kepala bidang, mempunyai tugas merencanakan operasionalisasi,



memberi tugas, memberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas pembinaan hubungan industrial dan pengawasan ketenagakerjaan.

2. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepala bidang mempunyai fungsi:
  - a. Penyusunan kebijakan teknis bidang pembinaan hubungan industrial dan pengawasan ketenagakerjaan;
  - b. Penyelenggaraan program dan kegiatan bidang pembinaan hubungan industrial dan pengawasan ketenagakerjaan;
  - c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan kepala seksi dan pejabat non struktural dalam lingkup bidang pembinaan hubungan industrial dan pengawasan ketenagakerjaan;
  - d. Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan seksi dan pejabat non struktural dalam lingkup bidang pembinaan hubungan industrial dan pengawasan ketenagakerjaan.
3. Rincian tugas dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
  - a. Merencanakan operasionalisasi rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya;
  - b. Menyelenggarakan rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya;
  - c. Menyusun langkah kegiatan bidang pembinaan hubungan industrial dan pengawasan ketenagakerjaan;
  - d. Mengumpulkan, pengolahan, penganalisaan data dan informasi di bidang pembinaan hubungan industrial dan pengawasan ketenagakerjaan;

- e. Menyusun bahan petunjuk teknis di bidang pembinaan hubungan industrial dan pengawasan ketenagakerjaan;
- f. Melaksanakan pembinaan ke arah terbentuknya sarana hubungan industrial meliputi serikat pekerja/serikat buruh, organisasi pengusaha, lembaga pengesahan peraturan perusahaan, pendaftaran perjanjian kerja bersama;
- g. Meneliti kebutuhan hidup minimum (KHM)/kebutuhan hidup layak (KHL) sebagai bahan penetapan upah minimum;
- h. Melaksanakan inventarisasi dan evaluasi hasil pembinaan hubungan industrial dan pengawasan ketenagakerjaan;
- i. Melaksanakan kegiatan administrasi bidang hubungan industrial dan pengawasan tenaga kerja;
- j. Menilai prestasi kerja para kepala seksi dalam rangka pembinaan dan pengembangan karier serta pengevaluasian pelaksanaan tugas bawahannya;
- k. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan;
- l. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

### **Seksi Hubungan Industrial**

- 1. Dipimpin oleh seorang kepala seksi mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, dan membuat laporan tugas seksi hubungan industrial.
- 2. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepala seksi mempunyai fungsi:
  - a. Penyusunan program dan kegiatan seksi hubungan industrial;

- b. Pelaksanaan program dan kegiatan seksi hubungan industrial;
  - c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi hubungan industrial;
  - d. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi hubungan industrial.
3. Rincian tugas dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
- a. Melaksanakan rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya;
  - b. Menyusun langkah kegiatan seksi pembinaan hubungan industrial;
  - c. Mengumpulkan, pengolahan, penganalisaan data dan informasi di bidang hubungan industrial;
  - d. Menyusun bahan petunjuk teknis di bidang hubungan industrial;
  - e. Melaksanakan pembinaan ke arah terbentuknya sarana hubungan industrial meliputi serikat pekerja/serikat buruh, organisasi pengusaha, lembaga kerjasama bipartit/tripartite, peraturan perusahaan, perjanjian kerjasama dan peraturan perundang-undangan ketenagakerjaan serta pelaksanaan pembinaan peningkatan syarat kerja, pengesahan peraturan perusahaan, pendaftaran perjanjian kerja bersama, pencatatan perjanjian kerja waktu tertentu dan pencatatan serikat pekerja/buruh;
  - f. Meneliti kebutuhan hidup minimum (KHM)/kebutuhan hidup layak (KHL) sebagai bahan penetapan upah minimum;
  - g. Melaksanakan inventarisasi dan evaluasi hasil pembinaan hubungan industrial;
  - h. Mendistribusikan tugas dan memberi petunjuk kepada staf;

- i. Melaksanakan monitoring dan evaluasi serta menyiapkan pelaporannya;
- j. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada kepala bidang;
- k. Mengumpulkan bahan penyusunan LAKIP Dinas sesuai bidang tugasnya;
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

### **Seksi Pengawasan Ketenagakerjaan**

1. Dipimpin oleh seorang kepala seksi mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, dan membuat laporan tugas pengawasan ketenagakerjaan.
2. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepala seksi mempunyai fungsi:
  - a. Penyusunan program dan kegiatan seksi pengawasan ketenagakerjaan;
  - b. Pelaksanaan program dan kegiatan seksi pengawasan ketenagakerjaan;
  - c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi pengawasan ketenagakerjaan; dan
  - d. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi pengawasan ketenagakerjaan.
3. Rincian tugas dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
  - a. Melaksanakan rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya;
  - b. Memberikan petunjuk administratif dan operasional pelaksanaan tugas kepada bawahan;
  - c. Menyusun jadwal kegiatan operasional sesuai kebutuhan;

- d. Memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang pengawasan ketenagakerjaan;
- e. Menyiapkan dan merumuskan bahan petunjuk teknis pelaksanaan pembinaan dan pengawasan norma kerja, norma jaminan sosial tenaga kerja, norma keselamatan dan kesehatan kerja;
- f. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan tenaga kerja perempuan, anak dan jaminan sosial tenaga kerja;
- g. Melaksanakan pengawasan dan penyidikan terhadap pelanggaran norma kerja, norma jaminan sosial tenaga kerja, norma keselamatan dan kesehatan kerja dan penggunaan tenaga kerja asing;
- h. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait, dalam rangka penegakan hukum di bidang ketenagakerjaan;
- i. Melaksanakan hubungan kerjasama dengan perangkat daerah terkait;
- j. Mendistribusikan tugas dan memberi petunjuk kepada staf;
- k. Melaksanakan monitoring dan evaluasi serta menyiapkan pelaporannya;
- l. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada kepala bidang;
- m. Mengumpulkan bahan penyusunan LAKIP Dinas sesuai bidang tugasnya;
- n. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

### **Seksi Jaminan Sosial Tenaga Kerja**

1. Dipimpin oleh seorang kepala seksi mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, dan membuat laporan tugas seksi jaminan sosial tenaga kerja.

2. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepala seksi mempunyai fungsi:
  - a. Penyusunan program dan kegiatan seksi jaminan sosial tenaga kerja;
  - b. Pelaksanaan program dan kegiatan seksi jaminan sosial tenaga kerja;
  - c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi jaminan sosial tenaga kerja;
  - d. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi jaminan sosial tenaga kerja;
3. Rincian tugas dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
  - a. Melaksanakan rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya;
  - b. Mengumpulkan, pengolahan, penganalisaian data dan informasi di bidang jaminan sosial tenaga kerja;
  - c. Mengumpulkan bahan petunjuk teknis di bidang jaminan sosial ketenagakerjaan;
  - d. Melaksanakan pendataan tenaga kerja informal;
  - e. Melaksanakan pembinaan kearah terbentuknya wadah tenaga kerja luar hubungan kerja (TKLHK);
  - f. Melaksanakan penyuluhan dan pembekalan tentang jaminan sosial tenaga kerja;
  - g. Melaksanakan monitoring dan pemeriksaan terhadap laporan kecelakaan kerja;
  - h. Mendistribusikan tugas dan memberi petunjuk kepada staf;

- i. Melaksanakan monitoring dan evaluasi serta menyiapkan pelaporannya;
- j. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada kepala bidang;
- k. Mengumpulkan bahan penyusunan LAKIP Dinas sesuai bidang tugasnya;
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

## **BIDANG TRANSMIGRASI**

1. Bidang Transmigrasi dipimpin oleh kepala bidang, mempunyai tugas merencanakan operasionalisasi, memberi tugas, memberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas transmigrasi.
2. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepala bidang mempunyai fungsi:
  - a. Penyusunan kebijakan teknis bidang transmigrasi;
  - b. Penyelenggaraan program dan kegiatan bidang transmigrasi;
  - c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan kepala seksi dan pejabat non struktural dalam lingkup bidang pembinaan hubungan industrial dan pengawasan ketenagakerjaan;
  - d. Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan seksi dan pejabat non struktural dalam lingkup bidang transmigrasi.
3. Rincian tugas dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
  - a. Merencanakan operasionalisasi rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya;
  - b. Merumuskan penjabaran kebijakan teknis dinas di bidang transmigrasi;

- c. Penyiapan dan merumuskan bahan petunjuk teknis pelaksanaan penerangan dan motivasi, pendaftaran dan seleksi, pembinaan kerjasama transmigrasi dengan daerah tujuan penempatan serta pemindahan transmigran;
- d. Menyiapkan penerangan dan motivasi tentang ketransmigrasian;
- e. Melakukan pendataan animo calon transmigran;
- f. Melaksanakan pendaftaran dan seleksi calon transmigran;
- g. Melaksanakan kerjasama transmigrasi dengan daerah tujuan penempatan;
- h. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka penyelenggaraan transmigrasi;
- i. Melaksanakan hubungan kerjasama dengan perangkat daerah terkait;
- j. Melaksanakan monitoring dan evaluasi serta menyiapkan pelaporannya;
- k. Melaksanakan kegiatan administrasi umum perkantoran;
- l. Menilai prestasi kerja para kepala seksi dalam rangka pembinaan dan pengembangan karier serta pengevaluasian pelaksanaan tugas bawahannya;
- m. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan;
- n. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

### **Seksi Penyiapan Permukiman dan Penempatan**

1. Dipimpin oleh seorang kepala seksi mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, dan membuat laporan tugas seksi penyiapan permukiman dan penempatan.
2. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepala seksi mempunyai fungsi:



- a. Penyusunan program dan kegiatan seksi penyiapan permukiman dan penempatan;
  - b. Pelaksanaan program dan kegiatan seksi penyiapan permukiman dan penempatan;
  - c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi penyiapan permukiman dan penempatan;
  - d. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi penyiapan permukiman dan penempatan.
3. Rincian tugas dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
- a. Melaksanakan rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya;
  - b. Menyiapkan bahan penyusunan pedoman identifikasi potensi penyiapan permukiman dan penempatan;
  - c. Menyusun pedoman identifikasi potensi penyiapan permukiman dan penempatan;
  - d. Menyiapkan bahan pedoman identifikasi potensi penyiapan permukiman dan penempatan;
  - e. Menyiapkan bahan pedoman penyelesaian pertanahan dan legalitas lahan;
  - f. Membuat pedoman penyelesaian pertanahan lahan;
  - g. Menyiapkan bahan pedoman penyiapan permukiman dan penempatan;
  - h. Mendistribusikan tugas dan memberi petunjuk kepada staf;
  - i. Melaksanakan monitoring dan evaluasi serta menyiapkan pelaporannya;
  - j. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada kepala bidang;

- k. Mengumpulkan bahan penyusunan LAKIP Dinas sesuai bidang tugasnya;
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

### **Seksi Pengembangan Masyarakat Kawasan Transmigrasi**

1. Dipimpin oleh seorang kepala seksi mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, dan membuat laporan tugas seksi pengembangan masyarakat kawasan transmigrasi.
2. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepala seksi mempunyai fungsi:
  - a. Penyusunan program dan kegiatan seksi pengembangan masyarakat kawasan transmigrasi;
  - b. Pelaksanaan program dan kegiatan seksi pengembangan masyarakat kawasan transmigrasi;
  - c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi pengembangan masyarakat kawasan transmigrasi;
  - d. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi pengembangan masyarakat kawasan transmigrasi.
3. Rincian tugas dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
  - a. Melaksanakan rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya;
  - b. Menyiapkan pedoman dan peningkatan peran serta masyarakat transmigrasi;
  - c. Menyiapkan pedoman dan penilaian tingkat perkembangan kesejahteraan masyarakat transmigrasi;

- d. Menyiapkan bahan pedoman peningkatan status UPT/desa transmigrasi;
- e. Melakukan penelaahan dan analisa data perkembangan UPT/desa transmigrasi;
- f. Melakukan koordinasi, evaluasi dan validasi data perkembangan UPT/desa transmigrasi;
- g. Menyiapkan pedoman dan kegiatan peningkatan status UPT menjadi desa definitif;
- h. Melakukan konsultasi dan kerjasama dengan dinas teknis/pemda setempat untuk peningkatan status UPT menjadi desa definitif;
- i. Memfasilitasi dan mengevaluasi kegiatan peningkatan status UPT;
- j. Mendistribusikan tugas dan memberi petunjuk kepada staf;
- k. Melaksanakan monitoring dan evaluasi serta menyiapkan pelaporannya;
- l. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada kepala bidang;
- m. Mengumpulkan bahan penyusunan LAKIP Dinas sesuai bidang tugasnya;
- n. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

### **Seksi Pengembangan Kelembagaan**

1. Dipimpin oleh seorang kepala seksi mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, dan membuat laporan tugas seksi pengembangan kelembagaan.
2. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepala seksi mempunyai fungsi:
  - a. Penyusunan program dan kegiatan seksi pengembangan kelembagaan;
  - b. Pelaksanaan program dan kegiatan seksi pengembangan kelembagaan;

- c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi pengembangan kelembagaan;
  - d. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi pengembangan kelembagaan.
3. Rincian tugas dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut:
- a. Melaksanakan rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya;
  - b. Menyiapkan referensi bahan dan data penyusunan pedoman pembentukan kelembagaan kawasan transmigrasi;
  - c. Melakukan konsultasi dengan dinas teknis;
  - d. Menyusun pedoman dan pembentukan kelembagaan kawasan transmigrasi;
  - e. Menyiapkan perangkat kelembagaan kawasan transmigrasi;
  - f. Memantapkan kesiapan perangkat dan kelembagaan kawasan transmigrasi;
  - g. Melakukan pengendalian pembentukan kelembagaan kawasan transmigrasi;
  - h. Melakukan evaluasi pembentukan kelembagaan kawasan transmigrasi;
  - i. Memantapkan pelaksanaan tugas dan fungsi kelembagaan kawasan transmigrasi;
  - j. Mendistribusikan tugas dan memberi petunjuk kepada staf;
  - k. Melaksanakan monitoring dan evaluasi serta menyiapkan pelaporannya;
  - l. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada kepala bidang;
  - m. Mengumpulkan bahan penyusunan LAKIP Dinas sesuai bidang tugasnya;
  - n. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

#### **IV.1.3 Profil Peran Instansi Pemadam Kebakaran**

Penyelenggaraan pencegahan dan penanggulangan kebakaran merupakan bagian urusan wajib bersifat pelayanan dasar. Hal ini merujuk pada konstitusi UUD 1945, bahwa setiap warga Negara berhak mendapatkan perlindungan, rasa aman dan tentram termasuk diantaranya bahaya kebakaran. Pelayanan dasar pemadam kebakaran yang diselenggarakan secara bersama pusat dan daerah yang merupakan urusan wajib provinsi kabupaten atau kota pasal 13 dan pasal 14 huruf P, undang-undang 32/2004 dan pasal 6 dan PP 38/2007. Pada pasal 6 UU 24 pemerintah dan pemerintah daerah menjadi penanggung jawab dalam menyelenggarakan penanggulangan bencana yang kemudian pemerintah daerah meminimalisasi dampak bahaya kebakaran melalui pengurangan resiko bahaya kebakaran dengan dibentuk organisasi perangkat daerah mewadahi P2K.

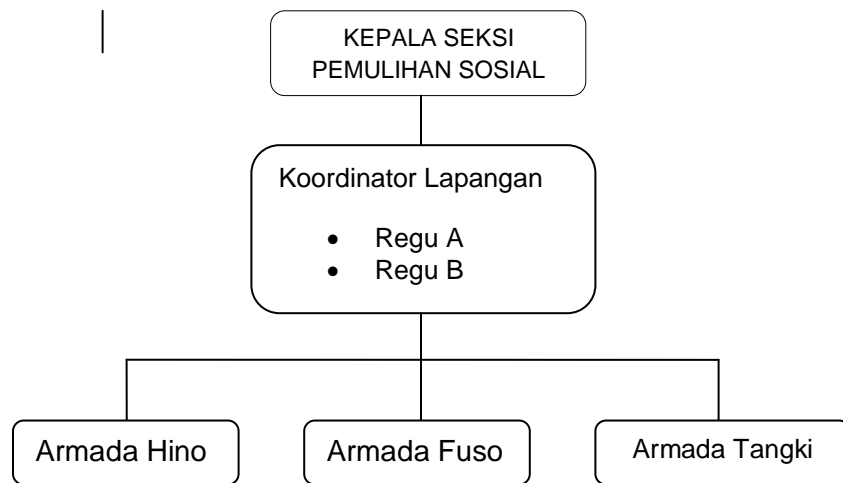
Adapun peran instansi pemadam kebakaran dalam pembangunan secara umum diatur pada pasal 8 poin C undang-undang Nomor 24 Tahun 2007 disebutkan bahwa tanggung pemerintah daerah diantaranya adalah pengurangan resiko bencana dan pemaduan pengurangan resiko bencana dengan program pembangunan. Dalam poin D disebutkan pengalokasian dana penanggulangan bencana dalam APBD yang memadai. Sedangkan diantara wewenang pemerintah daerah diantaranya pasal 9 poin A disebutkan penetapan kebijakan penanggulangan bencana pada wilayah selaras dengan kebijakan pembangunan daerah. Pada poin B disebutkan pembuatan perencanaan pembangunan yang memasukkan unsur-unsur kebijakan penanggulangan bencana.

Dalam upaya penanganan bencana sosial dibutuhkan beberapa sumber daya penanganan kebakaran. Dengan dibantu dukungan oleh beberapa dunia usaha, dunia pendidikan, lembaga donor, penyediaan peralatan, pelatihan dan bangun sistem sebagai komitmen manajemen atau pimpinan tertinggi organisasi. Adapun semangat juang damkar yaitu sebagai berikut:

1. Tiada menit tanpa siap siaga memberi perlindungan kepada masyarakat dari bahaya kebakaran;
2. Pantang pulang sebelum padam walaupun nyawa taruhannya;
3. Patutlah kita menghargai dan mengakui profesi damkar dalam perlindungan aset dan sumber daya di daerah; dan
4. Prestasi kinerja damkar pantas dihargai dengan pembentukan jabatan fungsional pemadam kebakaran.

Pelayanan pemadam kebakaran Kabupaten Gowa berada dalam struktur Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. Pelayanan pemadam kebakaran ini termasuk pada Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial yang kemudian bergerak pada Seksi Pemulihan Sosial yang di mana komandan pada pelayanan kebakaran tersebut dipegang oleh Kepala Seksi Pemulihan Sosial. Penanganan bencana kebakaran yang terjadi di Kabupaten Gowa masing-masing terbagi menjadi 2 regu. Yaitu regu A dan regu B yang kemudian dipimpin oleh Koordinator lapangan di tiap-tiap regu diantaranya memiliki peran dan tugas masing-masing yaitu sebagai koordinator lapangan, *driver*, *fighter*, asisten *fighter*, *fire hose*, *fire engine*, operator mesin, *driver* mobil tangki, dan asisten mobil tangki.

#### IV.1.3.1 Struktur Alur Kerja Seksi Pemulihan Sosial dalam menanggulangi bencana kebakaran



*Gambar 4*  
*Struktur alur kerja seksi pemulihan sosial*

#### IV.1.3.2 Sarana dan Prasarana Pemadam Kebakaran

Sarana dan prasarana Seksi Pemulihan Sosial pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa dalam menangani bencana kebakaran adalah sebagai berikut:

Tabel 2  
Jumlah Sarana dan Prasarana

No.	Uraian	Jumlah
1	Gedung Posko Pemadam Kebakaran	1 Unit
2	Mobil Pemadam Kebakaran	3 Unit
3	Mobil Tangki Air	2 Unit
4	Mobil Rescue	1 Unit
5	Breathing Aparatus	1 Buah
6	Fire Jacket/ Baju Anti Api	10 Pasang
7	Sepatu Anti Api	10 Pasang
8	Mesin Portable	2 Unit

*Sumber: Bag. Perencanaan Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa*

Sarana dan prasarana sangat penting dalam menunjang kepuasan pelayanan pemadam kebakaran di Kabupaten Gowa. Sehingga masyarakat yang terkena bencana sosial dapat diminimalisirkan kerugian yang dialami serta dapat menghindari korban jiwa pada bencana sosial seperti kebakaran tersebut.

#### **IV.1.3.3 Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia yang berada pada Seksi Pemulihan Sosial Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa yang meliputi 7 Pegawai Negeri Sipil, 30 Honorer dan 1 pekerja sukarela. Adapun data pegawai petugas pemadam kebakaran Seksi Pemulihan Sosial adalah sebagai berikut:



Tabel 3  
Sumber Daya Manusia

No.	NAMA	STATUS KEPEGAWAIAN	MASA KERJA
1	Syamsul Bakhri, SH	PNS	16 Tahun
2	Misbahuddin, S.Sos	PNS	12 Tahun
3	Kaharuddin	PNS	13 Tahun
4	Amir	PNS	10 Tahun
5	Rahmatullah Rahman	PNS	13 Tahun
6	Edy Manuhutu	PNS	10 Tahun
7	Suherman	HONORER	10 Tahun
8	Muhlis	HONORER	10 Tahun
9	Husain	HONORER	10 Tahun
10	Sarip	HONORER	10 Tahun
11	Agung Danudirjo	HONORER	10 Tahun
12	Muh. Nasriamar	HONORER	10 Tahun
13	Hardiyansah	HONORER	10 Tahun
14	Hendra Wiransyah	HONORER	10 Tahun
15	Nur Achmad	HONORER	10 Tahun
16	Amri Jaya	HONORER	10 Tahun
17	Khairuddin, BA	HONORER	10 Tahun
18	ST. Hapidah	HONORER	10 Tahun
19	Marlia Kasim, A.MD	HONORER	10 Tahun
20	Nur Sari Bulan Rauf	HONORER	10 Tahun
21	Suwandi Abdullah	HONORER	5 Tahun
22	Abdul Rahim	HONORER	5 Tahun
23	Farawansah	HONORER	5 Tahun
24	Chandra	HONORER	4 Tahun
25	Rezky Prabowo	HONORER	4 Tahun
26	Ahmad Dahlan	HONORER	4 Tahun
27	Syarifuddin Sikki	HONORER	3 Tahun
28	Andari Ashar Saputra	HONORER	3 Tahun
29	Sapril	HONORER	3 Tahun
30	Mustari Dg. Nyonri	HONORER	2 Tahun
31	Abdul Gaffar	HONORER	2 Tahun
32	Muh. Resky Fajar	HONORER	2 Tahun
33	Faisal Akbar	HONORER	1 Tahun
34	Muh. Nizar	HONORER	1 Tahun
35	Ahmad Dzulfahriansyah	HONORER	1 Tahun
36	Nur Fajar Fajrul	HONORER	1 Tahun
37	Muh. Arif Ibrahim	SUKARELA	-

Sumber: Bag. Perencanaan Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa

## **IV.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **IV.2.1 Responsivitas Pelayanan Pemadam Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa**

Responsivitas dalam pelayanan pemadam kebakaran berkaitan dengan bagaimana daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat akan pelayanan cepat tanggap darurat dalam pelayanan jasa tersebut sehingga pelayanan jasa pemadam kebakaran dapat cepat ditangani dan sesuai dengan keinginan masyarakat.

Dalam upaya penanganan kebakaran yang terjadi di Kabupaten Gowa tidak terlepas dari laporan yang diterima pada masyarakat. Laporan tersebut kemudian dilaporkan kepada Posko Pemulihan Sosial kemudian dilakukan penanganan atas kejadian kebakaran di Kabupaten Gowa.

Pada dasarnya salah satu penyebab terjadinya peningkatan kasus kebakaran khususnya yang terjadi di Kabupaten Gowa yaitu disebabkan karena terjadinya musim kemarau yang berkepanjangan sehingga lebih mudah menyebabkan terjadinya kebakaran, selain itu kelalaian manusia yang sering menjadi penyebab utama kebakaran.

Adapun jumlah laporan kejadian yang masuk di Posko Pemulihan Sosial Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut:

Tabel 4  
Data Jumlah Laporan Bencana Kebakaran yang Diterima  
Posko Pemulihan Sosial

No	Daerah Bencana Kebakaran	Data Laporan Kebakaran Tahun 2014	Daerah Bencana Kebakaran	Data Laporan Kebakaran Tahun 2015
1	Bajeng	4	Bajeng	3
2	Bajeng Barat	-	Bajeng Barat	-
3	Barombong	-	Barombong	2
4	Biringbulu	-	Biringbulu	2
5	Bontolempangan	-	Bontolempangan	-
6	Bontomarannu	-	Bontomarannu	6
7	Bontonompo	-	Bontonompo	2
8	Bontonompo Selatan	-	Bontonompo Selatan	-
9	Bungaya		Bungaya	1
10	Manuju	-	Manuju	3
11	Palangga	2	Palangga	13
12	Parangloe	-	Parangloe	4
13	Parigi	-	Parigi	3
14	Pattalassang	-	Pattalassang	1
15	Sombaopu	12	Sombaopu	45
16	Tinggi Moncong	-	Tinggi Moncong	3
17	Tombolo Pao	-	Tombolo Pao	5
18	Tompobulu	-	Tompobulu	2
<b>Total</b>		<b>18</b>	<b>Total</b>	<b>95</b>

*Sumber: Hasil Olahan Data Sekunder, Posko Pemulihan Sosial Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa*

Untuk melihat responsivitas pelayanan pemadam kebakaran pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi penulis menggunakan 6 (enam) indikator dari Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardyansyah, 2011:46). Adapun indikator tersebut, yaitu:

#### **IV.2.1.1 Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan**

##### **a. Sikap Petugas Pelayanan**

Indikator ini mencakup sikap yang baik dari petugas pelayanan pemadam kebakaran ketika ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Sikap menurut La Pierre (dalam Psycoshare, 2016) adalah sebagai suatu pola perilaku, tendensi dan kesiapan antisipatif, predisposisi untuk menyesuaikan diri dalam situasi sosial, atau secara sederhana, sikap adalah respon terhadap stimuli sosial yang telah terkondisikan. Sikap di sini dimaksud dengan keramahan dan kesopanan dari petugas pelayanan pemadam kebakaran (damkar) dalam melayani pelayanan jasa pemadam kebakaran. Dengan sikap yang baik sebagai langkah awal untuk menunjukkan bahwa petugas pemadam kebakaran telah siap untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Sikap yang baik, keramahan dan kesopanan sudah ditunjukkan oleh petugas pelayanan pemadam kebakaran (damkar) pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan. Berkaitan dengan hal ini berikut hasil petikan wawancara dengan petugas pemadam kebakaran (damkar) pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa bernama MS, beliau mengatakan:

*"setelah ada laporan dari masyarakat kami dari petugas pemadam kebakaran (damkar) pertama langsung mengecek personil yang ada, mengecek kondisi kendaraan dalam keadaan stabil, dan perlengkapan peralatan penunjang pelayanan damkar. Dan kami selalu berusaha untuk bersikap ramah kepada masyarakat yang menyampaikan informasi*

*kebakaran dengan cara menanyakan lokasi kejadian di lokasi mana meskipun dalam keadaan panik”.*

*(Hasil wawancara pada tanggal 20 Januari 2016)*

Hal itu juga diungkapkan oleh petugas bernama AM, berikut kutipannya:

*“kita harus mendengar dengan jeli dan tetap bersikap baik kepada penelpon karena dari setiap penelpon kebanyakan penelpon gelap jadi kita harus mendengar kondisi kepanikan dari penelpon di lokasi kebakaran. Selain dari itu kita sudah melakukan persiapan meskipun kadang-kadang ketika sampai dilokasi tidak terjadi kebakaran”*

*(Hasil wawancara pada tanggal 23 Januari 2016)*

Sesuai dengan hasil wawancara, hal ini menunjukkan bahwa dalam penanganan pelayanan pemadam kebakaran petugas pelayanan pemadam kebakaran (damkar) senantiasa memberikan pelayanan dengan baik. Informasi kebakaran dari masyarakat petugas dengan sikap yang baik merespon permintaan pelayanan kepada masyarakat. Yaitu dengan cara menanyakan lokasi kebakaran dan identitas penelpon meskipun banyak terjadi penelpon gelap yang meminta petugas untuk memberikan pelayanan padahal dalam lokasi tersebut tidak terjadi kebakaran.

Masyarakat juga berpendapat akan hal tersebut, bahwa petugas pemadam kebakaran saat menerima laporan kejadian kebakaran senantiasa menanggapi pelaporan dengan bersikap ramah dan sopan. Berikut petikan wawancara dengan NS ketua RW Kelurahan Tamarunang yang melaporkan kejadian kebakaran di daerahnya, yang mengatakan bahwa:

*“petugas pemadam kebakaran sudah memberikan respon yang baik kepada masyarakat hal ini ditandai pada saat saya melaporkan kejadian kebakaran petugas pemadam kebakaran langsung siap menuju ke lokasi kebakaran”*

*(Hasil wawancara pada tanggal 05 Februari 2016)*

## b. Komunikasi dengan Masyarakat

Indikator ini mencakup komunikasi yang baik dari petugas pelayanan pemadam kebakaran ketika ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Deddy Mulyana (2016) mengemukakan komunikasi terdiri tiga konseptual yaitu komunikasi sebagai interaksi dan komunikasi sebagai tindakan satu arah. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan keputusan nomor KEP/25/M-PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah tentang pengertian kesopanan dan keramahan petugas, yakni sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Dengan komunikasi yang baik maka masyarakat akan dengan mudah memahami informasi yang disampaikan oleh petugas pemadam kebakaran.

Namun selain sikap yang baik terhadap masyarakat, komunikasi yang baik juga diperlukan saat merespon masyarakat. Mengenai komunikasi yang diberikan oleh petugas pemadam kebakaran, salah satu masyarakat yang bernama HS berpendapat, berikut kutipannya:

*“saya sempat mendengar petugas berkomunikasi dengan salah satu korban kebakaran dan petugas sempat menanyakan kepada korban apa-apa saja yang menjadi kerugian setelah kebakaran yang terjadi waktu itu. Ada juga bantuan yang diberikan dari pihak pemadam kebakaran”*

*(Hasil wawancara pada tanggal 01 Februari 2016)*

Sesuai dengan hasil wawancara di atas, petugas mencoba berkomunikasi dengan korban dan memberikan sikap *empathy* yaitu dengan cara menanyakan kepada korban kebakaran mengenai apa-apa saja kerugian yang dialami masyarakat saat kebakaran tersebut meskipun tak dapat dipungkiri dalam situasi panik sangat jarang terjalin komunikasi terhadap masyarakat karena situasi keadaan kebakaran yang tidak memungkinkan untuk berkomunikasi. Hal ini menunjukkan petugas berusaha berkomunikasi dengan baik kepada korban melalui sikap *empathy* dalam bentuk pemberian bantuan kepada korban bencana kebakaran.

#### **IV.2.1.2 Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat**

Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan pemadam kebakaran dengan cepat. Sesuai dengan permintaan masyarakat. Kesigapan ini menunjukkan dengan bagaimana petugas dengan cekatan memberikan pelayanan kebakaran terhadap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan.

Menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 20 Tahun 2009 tentang Pedoman Teknis Manajemen Proteksi Kebakaran di Perkotaan, bahwa waktu tanggap terhadap pemberitahuan kebakaran untuk kondisi Indonesia tidak lebih dari 15 menit yang terdiri dari:

1. Waktu diterimanya pemberitahuan adanya kebakaran, dan penyiapan pasukan serta sarana dan prasarana pemadaman selama 5 menit;
2. Waktu perjalanan dari Posko Pemadam menuju lokasi selama 5 menit;

3. Waktu gelar peralatan di lokasi sampai dengan siap operasi penyemprotan 5 menit.

Sesuai dengan indikator kecepatan dalam melayani, berikut hasil wawancara yang dilakukan oleh salah satu petugas pemadam kebakaran pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa yang bernama ED mengatakan bahwa:

*“kami berusaha semaksimal mungkin cepat datang ke lokasi dan cepat pula mengatasi kebakaran yang terjadi meskipun sering terkendala dari jauhnya lokasi kebakaran seperti akses jalan yang sempit, demonstrasi di jalan dan pengalihan jalan. Intinya semua penanganan cepat kebakaran itu tergantung dengan situasi akses jalan menuju lokasi”*

*(Hasil wawancara pada tanggal 19 Januari 2015)*

Hal ini senada juga dengan yang dikatakan salah satu petugas pemadam kebakaran yang bernama RM yang mengatakan:

*“setelah mendapatkan laporan masuk pertama-tama yang kita lakukan ialah membunyikan bell untuk mengumpulkan personil agar segera bersiap-siap menuju ke lokasi kebakaran dengan mengacu pada respon time 15 menit seperti persiapan perlengkapan dan peralatan serta waktu jarak tempuh ke lokasi kebakaran”*

*(Hasil wawancara pada tanggal 21 Januari 2016)*

Salah satu petugas bernama MB juga mengatakan bahwa:

*“kesigapan kita memberikan pertolongan yang secepatnya jangan sampai terjadi kasus misalnya kebakaran rumah sebisa mungkin kita menempuh system one by one dengan maksud kita harus harus bergerak cepat sebagai upaya memberikan pelayanan yang prima jangan sampai merembet ke rumah-rumah lain. Hal ini sesuai dengan motto damkar “pantang pulang sebelum padam”*

*(Hasil wawancara pada tanggal 20 Januari 2016)*

Selanjutnya, salah satu masyarakat yang bernama HS juga mengemukakan bahwa:



*“petugas damkar tidak begitu lama datang ke lokasi, begitu ditelepon petugas langsung meluncur hanya kita lihat bahwa jarak kondisi kebakaran dan posko damkar itu sekitar 7 km dari lokasi kebakaran dan pada saat itu kondisi kebakaran tidak sempat rata dengan tanah baru petugas datang”*

*(Hasil wawancara pada tanggal 01 Februari 2016)*

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan di atas diperoleh informasi bahwa petugas/aparatur dapat melakukan pelayanan dengan cepat. Dari pihak petugas mengaku menjalankan tugasnya dengan semaksimal mungkin. Walaupun dalam melaksanakan tugas mendapat kendala seperti jarak tempuh yang jauh dan kondisi medan yang sempit. Hal ini didukung oleh pernyataan informan dari masyarakat yang mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas/aparatur pemadam kebakaran cukup cepat. Tidak lama setelah menerima laporan kebakaran petugas sudah ada di lokasi kebakaran.

Namun masih ada masyarakat yang bernama YL mengeluhkan pelayanan pemadam kebakaran pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa juga mengatakan:

*“sudah termasuk lambat datang mobil pemadam karena kebakaran terjadi jam 9 pagi tapi mobil damkar baru datang jam 11 jadi, tinggal bara-bara api baru sampai, itu saja sudah ludes baru datang padahal jarak antara perumahan dan posko pemadam ±1 KM dan akses ke TKP juga itu hari agak sulit karena dekat dengan sawah-sawah”*

*(Hasil wawancara pada tanggal 02 Februari 2016)*

Selain itu, pendapat lain juga ada dari salah seorang tokoh masyarakat yang merupakan saksi kejadian kebakaran terjadi, berikut kutipannya:

*“respon dari damkar itu telat karena ada sejam kebakaran kemarin baru mereka datang padahal jarak antar kejadian kebakaran dengan lokasi posko hanya 100 meter”*

(Hasil wawancara pada tanggal 02 Februari 2016)

Kemudian salah satu tokoh masyarakat yang bernama MS juga berpendapat bahwa, berikut kutipannya:

*“sebenarnya pemadam agak lambat juga tapi kemudian dilihat dari sisi akses jalan memang sangat susah untuk masuk di titik api jadi pemadam kebakaran sempat repot untuk mencari akses jalan yang mudah menuju titik api seandainya tidak terjadi itu pada saat sebelum besar api mungkin sudah bisa terkendali meskipun jika dilihat jarak lokasi pasar memang sangat dekat dari posko pemadam itu sendiri”*

(Hasil wawancara pada tanggal 26 Januari 2016)

Hal ini kemudian senada dengan yang dikemukakan oleh korban kebakaran yang AS mengatakan, berikut kutipannya:

*“petugas pemadam yang datang cepat, mereka putar melewati kodim karena akses jalan yang sempit. Namun, pemadam datang bukannya langsung menyiram di lokasi kebakaran melainkan hanya melihat kondisi kebakaran. Karena petugas belum mendapatkan izin dari sekda jadi mereka datang hanya mengantisipasi kebakaran saja. Dan selang yang digunakan petugas pun sangat kecil seperti selang pencuci motor untuk menyiram kebakaran”.*

(Hasil wawancara pada tanggal 03 Februari 2015)

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa salah satu faktor penghambat kurang cepatnya pelayanan petugas pemadam kebakaran Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. Karena akses jalan menuju lokasi kebakaran yang sempit dan dikemukakan juga bahwa sebelum melakukan penanganan pelayanan kebakaran harus mendapatkan izin dari sekda. Namun disisi lain izin dari sekda berlaku ketika kebakaran terjadi di luar dari wilayah Gowa.

Selain itu salah satu korban bernama SN juga berpendapat bahwa, berikut kutipannya:

*"itu petugas pemadam kebakaran tidak beres juga caranya bagaimana karena itu ada satu unit mobil pemadam kebakaran kurang airnya baru lama datang mobil penyuplai padahal sangat dekat dari posko ini lokasi kebakaran"*

*(Hasil wawancara pada tanggal 25 Januari 2016)*

Melihat dari hasil wawancara mengenai kecepatan pelayanan pemadam kebakaran pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. Informan dari masyarakat senada bahwa kecepatan pelayanan dari petugas pemadam kebakaran masih belum baik dan usaha yang dilakukan belum maksimal. Adanya kendala dengan akses jalan yang sempit dan sarana dan prasarana yang dialami petugas mengakibatkan faktor keterlambatan dapat terjadi dalam menangani bencana kebakaran. Selain itu, menurut informan mengungkapkan bahwa regulasi yang rumit menjadi salah satu faktor lambatnya pelayanan petugas pemadam kebakaran. Sarana dan Prasarana Posko Pemulihan Sosial Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2  
Jumlah Sarana dan Prasarana

No.	Uraian	Jumlah
1	Gedung Posko Pemadam Kebakaran	1 Unit
2	Mobil Pemadam Kebakaran	3 Unit
3	Mobil Tangki Air	2 Unit
4	Mobil Rescue	1 Unit
5	Breathing Aparatus	1 Buah
6	Fire Jacket/ Baju Anti Api	10 Pasang
7	Sepatu Anti Api	10 Pasang
8	Mesin Portable	2 Unit

*Sumber: Bag. Perencanaan Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa*

Dapat dilihat bahwa sarana dan prasarana Posko Pemulihan Sosial Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa masih terbatas seperti posko pemadam kebakaran hanya satu gedung dapat dilihat bahwa kondisi Gowa yang memiliki 18 kecamatan tidak dapat menampung respon time 15 menit untuk sampai pada wilayah-wilayah yang sangat jauh dari lokasi posko pemadam pusat yang terletak di Sungguminasa. Terbatasnya jumlah armada mobil pemadam kebakaran, dan terbatasnya jumlah sarana dan prasarana lainnya. Sehingga dapat menjadi faktor kurang cepatnya petugas pemadam kebakaran dalam melakukan pelayanan.

Masih adanya masyarakat yang mengeluh seperti keterlambatan dalam melayani bencana kebakaran. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pemadam

kebakaran Kabupaten Gowa memang masih tergolong lambat dalam melayani dan menanggapi permintaan masyarakat yang membutuhkan bantuan.

Jadi, dapat disimpulkan pada indikator kecepatan, pelayanan yang diberikan oleh Seksi Pemulihan Sosial Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa masih dalam kategori lambat dalam menanggapi permintaan masyarakat. Hal ini dikarenakan masih adanya beberapa masyarakat yang mengeluh perihal kecepatan pelayanan.

#### **IV.2.1.3 Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.**

Pelayanan dengan tepat di sini dimaksudkan bahwa jangan sampai ada kesalahan yang dilakukan oleh petugas pemadam kebakaran dalam melayani permintaan pelayanan pemadam kebakaran baik dalam pembicaraan maupun pekerjaan. Sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan permintaan dan harapan masyarakat. Pelayanan yang tepat juga berkaitan dengan kesesuaian prosedur yang ada pada pelayanan pemadam kebakaran. Berikut beberapa prosedur dalam penanggulangan bencana kebakaran adalah sebagai berikut:

- Prosedur menerima berita mutu baku 1 menit
- Prosedur size up sebelum berangkat ke lokasi mutu baku 2 menit
- Prosedur menuju lokasi mutu baku 15 menit
- Prosedur peninjauan kondisi mutu baku 1 menit
- Prosedur operasi pemadam mutu baku 120 menit
- Prosedur pendinginan/penyisiran mutu baku 30 menit
- Prosedur laporan hasil operasi mutu baku 30 menit

Berkaitan dengan ketepatan melayani pelayanan pemadam kebakaran pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. Berikut kutipan wawancara yang dilakukan dengan salah satu Kepala Seksi Pemulihan sosial, berikut kutipannya:

*"tentunya kami sebagai petugas selalu memenuhi standar respon time yang ada bahkan biasanya kami tidak sampai dari standar respon time 15 menit pada saat terima laporan kejadian dan kami selalu berusaha semaksimal mungkin bekerja sesuai dengan prosedur yang ada agar pelayanan kebakaran yang terjadi bisa segera minimalisirkan kerugiannya dan tidak ada korban jiwa"*

*(Hasil wawancara pada tanggal 19 Januari 2016)*

Kepala Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa juga mengemukakan pendapatnya, berikut kutipannya:

*"harus ada izin dari dinas tapi tidak menghilangkan respon kecepatannya dalam hal menangani bencana kebakaran"*

*(Hasil wawancara pada tanggal 05 Februari 2016)*

Adapun salah seorang masyarakat yang menjadi saksi kebakaran ruko bernama PT mengatakan, berikut kutipannya:

*"yang namanya damkar itu prosedurnya harus tidak ribet jadi ijin dari sekda itu baru mereka bisa lakukan pemadaman karena damkar masih berada dalam naungan sekda"*

*(Hasil wawancara pada tanggal 02 Februari 2016)*

Pelayanan yang tepat juga berkaitan bahwa tidak terjadinya kesalahan dalam hal memberikan pelayanan pemadam kebakaran baik dalam pembicaraan maupun pekerjaan.

Adapun hasil wawancara oleh salah seorang korban kebakaran Pasar bernama AS, berikut kutipannya:

*"seandainya petugas pemadam pintar mereka pasti langsung memotong api sehingga tidak merembes ke mana-mana itu saja penyiramannya hanya di geser-geser saja api sehingga hampir merembet ke pemukiman samping pasar"*

*(Hasil wawancara pada tanggal 03 Februari 2016)*

Salah satu masyarakat bernama PT juga berpendapat bahwa, berikut kutipannya:

*"dia nyemprot ruko sekitar 15 menit ternyata dia kehabisan air dan bahan bakar jadi tidak goyang pas penyemprotan, itupun juga itu hari saya suruh cari air di selokan karena kebetulan airnya jernih tapi ternyata bahan bakar untuk menyalakan mesin habis jadi itu hari pakai bensin botolan untuk menyalakan mesin"*

*(Hasil wawancara pada tanggal 02 Februari 2016)*

Hal ini senada juga dengan pendapat salah seorang korban kebakaran pasar bernama RD yang mengatakan, berikut kutipannya:

*"waktu kebakaran pasar kemarin sasarannya damkar hanya di depan saja jadi itu yang di depan pasar saja yang dia siram padahal lokasi titik api ada di tengah-tengah pasar itu juga dia tidak berani masuk kedalam dibanding damkarnya Makassar langsung ke titik api"*

*(Hasil wawancara pada tanggal 02 Februari 2016)*

Salah satu korban kebakaran pasar juga mengatakan bahwa HS mengatakan:

*"ada juga pemadam kebakaran datang tidak bawa air itu juga ada bantuan air dari sungai jeneberang"*

*(Hasil wawancara pada tanggal 27 Januari 2016)*

Salah satu korban bernama SN mengatakan, berikut kutipannya:

*"itu petugas pemadam kebakaran tidak beres caranya dilihat dari kurang airnya sebentar-sebentar habis jadi lama baru menyusul mobil penyuplai untuk air satu unit datang itu juga sudah besarmi apinya"*

*(Hasil wawancara pada tanggal 25 Januari 2016)*

Salah satu korban kebakaran pasar DR juga mengatakan hal demikian, berikut kutipannya:

*"semprotan air pemadam juga kurang kencang jadi sedikit-sedikit terlepas nozelnya dan jalannya air tidak terlalu kencang"*

*(Hasil wawancara pada tanggal 26 Januari 2016)*

Dari hasil wawancara diatas bahwa petugas pemadam kebakaran kabupaten Gowa belum maksimal dalam melakukan pelayanan dengan tepat. Meskipun dalam pemadaman petugas berusaha memahami keadaan kondisi api, tetapi masih terjadi kesalahan yang dilakukan dalam hal penanganan bencana kebakaran tersebut. Hal ini dikarenakan terkendala oleh keadaan sarana dan prasarana petugas pemadam kebakaran. Adapun kendala-kendala seperti masih kurangnya air, fasilitas yang dipakai sering mengalami hambatan misalnya penyemprotan selang yang kurang kencang, bahan bakar yang kurang untuk menyalakan mesin pompa, masih kurang paham metode efektif dalam pemadaman bencana kebakaran.

Jadi, dapat disimpulkan pada indikator ketepatan pelayanan dan waktu yang tepat yang diberikan oleh petugas pemadam kebakaran pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa ialah kurang maksimal dalam memberikan pelayanan yang tepat.



#### **IV.2.1.4 Petugas/ aparaturn melakukan pelayanan dengan cermat**

Pelayanan dengan cermat yaitu sungguh-sungguh dan fokus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dalam pekerjaan maupun pembicaraan sungguh berarti melakukan sesuatu dengan benar. Kecermatan dalam penanganan maupun pembicaraan dalam penyampaian informasi terhadap masyarakat merupakan salah satu faktor yang berdampak besar terhadap keberhasilan dalam pemadaman kebakaran.

Kecermatan petugas pemadam kebakaran pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa ini dilakukan dengan selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pertolongan pemadam kebakaran. Dan selalu mengingat bahwa tujuan yang ingin dicapai oleh penanganan kebakaran sesuai dengan motto pemadam kebakaran yaitu *“Pantang Pulang Sebelum Padam”* dan membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Sesuai dengan indikator ini berikut kutipan wawancara yang dilakukan oleh petugas pemadam kebakaran yang bernama ED, yang mengatakan bahwa:

*“kecakatan personil dalam melihat kebakaran adalah dimulai dari koordinator membaca arah angin melihat kondisi api di lokasi kebakaran jadi, setelah ada arahan dari koordinator baru personil anggota dapat melakukan pemadaman”*

*(Hasil wawancara pada tanggal 19 Januari 2016)*

Hal ini senada dengan yang dikatakan oleh petugas pemadam kebakaran yang bernama AR, yang mengatakan:

*"bahwa kita melihat keadaan kebakaran apabila sedang atau kecil kita melihat arah angin itu supaya tidak terjadi air banyak terbuang percuma jadi misalnya kalau arah anginnya dari barat kita menyiramnya dari timur supaya apinya dapat tertangani jadi kalau apinya kecil bisa langsung saja menyiram"*

*(Hasil wawancara pada tanggal 23 Januari 2016)*

Hal ini bertentangan dengan pendapat masyarakat pada saat terjadi kebakaran di ruko yang bernama PT, berikut kutipannya:

*"petugas damkar lihat api saja bengong dia hanya lari ke sana kemari kalau damkar Makassar aksi nyata ada yang nyiram ada yang mencari korban tapi ini damkar gowa hanya diluar saja mereka cuman nyiram saja tapi tidak terlepas ikut membantu pas ada petugas damkar dari Makassar"*

*(Hasil wawancara pada tanggal 02 Februari 2016)*

Salah satu korban kebakaran yang bernama RD juga mengatakan, berikut kutipannya:

*“seandainya pemadam professional dia langsung masuk ke dalam untuk padamkan api tapi ini pemadam Gowa hanya diluar saja lakukan penyiraman makanya sangat lamban penanganannya”*

*(Hasil wawancara pada tanggal 03 Februari 2016)*

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa petugas pemadam kebakaran pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa kurang fokus dalam menangani bencana kebakaran. Hal ini ditandai dengan pengamatan dari masyarakat yang menilai bahwa kinerja dari petugas pemadam kebakaran kurang professional dalam menangani bencana kebakaran. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pada indikator kecermatan dalam menangani bencana kebakaran belum sesuai dengan harapan masyarakat.

#### **IV.2.1.5 Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.**

Pelayanan dengan waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan pemadam kebakaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Kepastian pelayanan dimaksudkan yaitu ketepatan waktu dalam memadamkan bencana kebakaran. Sehingga kerugian yang disebabkan dapat di kurangi seminimal mungkin.

Berdasarkan indikator pelayanan dengan waktu yang tepat, berikut hasil wawancara yang dilakukan oleh salah satu petugas pemadam kebakaran yang bernama RM mengatakan:

*"kami tidak bisa memastikan berapa lama api bisa kami padamkan karena melihat kendala-kendala yang terjadi pada saat di lapangan, jika melihat pada SOP seharusnya api telah tertangani dalam waktu 120 menit. Namun, hal itu tergantung dari kondisi kebakaran. Selain itu dalam melakukan tugas kami juga sering mendapatkan kendala seperti mesin dan nozel yang tiba-tiba rusak"*

*(Hasil wawancara pada tanggal 21 Januari 2016)*

Salah satu masyarakat yang bernama DR juga berpendapat bahwa:

*"Pelayanan pemadam kebakaran Gowa sudah termasuk cepat hanya saja yang namanya kebakaran pasti cepat merembet kemana-mana jadi waktu kebakaran kemarin sudah hampir 100% kondisi kebakaran baru bisa tertangani"*

*(Hasil wawancara pada tanggal 25 Januari 2015)*

Dari hasil wawancara ditemukan bahwa, petugas pemadam kebakaran tidak percaya diri dalam melaksanakan tugasnya dan belum bisa memastikan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk penanganan bencana kebakaran. Hal ini dikarenakan sarana dan prasarana yang masih kurang dalam menunjang tugas mereka. Selain itu, intensitas dan kondisi kebakaran sangat mempengaruhi ketepatan waktu dalam menanggulangi bencana kebakaran. Sehingga untuk melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat masih kurang.

#### **IV.2.1.6 Semua keluhan pelanggan di respon oleh petugas**

Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas mengandung arti bahwa setiap pimpinan unit penyelenggaraan pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan (dalam Herdiani, 2015 : 75). Pelayanan publik tidak akan terlepas dari keluhan pengguna jasa seperti masyarakat yang meminta penanganan bencana kebakaran. Keluhan yang terjadi dapat merupakan keluhan yang benar-benar

dirasakan mengganggu masyarakat atau harapan dari masyarakat yang belum terwujud.

Mengenai respon keluhan pelanggan ini, berikut hasil petikan wawancara yang dilakukan dengan Kepala Seksi Pemulihan Sosial Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa yang mengatakan:

*“kami memiliki pelayanan pengaduan bentuk hotline via telpon keluhan pelayanan melalui Dinas Sosial, Tenaga kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. Biasanya keluhan tersebut berupa keterlambatan mobil pemadam datang ke lokasi kebakaran”*

*(Hasil wawancara pada tanggal 19 Januari 2016)*

Salah satu petugas bernama AB berpendapat bahwa:

*“keluhan masyarakat selalu keterlambatan yang di keluhan jadi masyarakat bisa menyampaikan keluhan secara langsung atau via telpon dan juga untuk evaluasi dari penanganan keluhan mestinya ada koordinasi dengan polantas hanya saja biasa kami dibiarkan jalan sendiri. Jadi, kami hanya menampung keluhan dari masyarakat dan membicarakannya kalau ada rapat. Kemudian tergantung dari Dinas dan anggaran APBD bisa ditindak lanjuti atau tidak. Karena kalau saya sebagai petugas hanya menjalankan tugas saja di lapangan”*

*(Hasil wawancara pada tanggal 23 Januari 2016)*

Salah satu tokoh masyarakat yang bernama MS berpendapat bahwa:

*“Saya biasanya menyampaikan langsung keluhan. Karena tidak tau juga menelpon kemana. Petugas juga bilang iya ji klo ada keluhan. Tidak tau ditindak lanjuti atau tidak”*

*(Hasil wawancara pada tanggal 26 Januari 2016)*

Salah satu korban kebakaran yang bernama RD juga berpendapat bahwa:

*“Keluhannya masyarakat tidak terlalu ditanggapi. Buktinya sampai sekarang masih pake mobil tua juga. Seharusnya mobilnya itu sudah diganti. Termasuk alat-alatnya”*

*(Hasil wawancara pada tanggal 02 Februari 2016)*

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa responden dapat ditarik kesimpulan bahwa pihak pemadam kebakaran dalam hal ini di naungi oleh Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa kurang menanggapi keluhan masyarakat serta masyarakat yang tidak mengetahui hotline keluhan pelayanan yang telah tersedia pada kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. Hal ini dikarenakan regulasi pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa masih bersifatnya *top down*.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1 Kesimpulan**

Dengan melihat hasil penelitian penulis, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam responsivitas pelayanan pemadam kebakaran pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa kurang responsif dalam penanganan pelayanan bencana kebakaran di Kabupaten Gowa. Hal ini dapat dilihat dari berbagai indikator pengukuran responsivitas yang ditemukan penulis di lapangan bahwa dari seluruh pengukuran indikator responsivitas yang digunakan hanya pada indikator pertama yang mencakup sikap dan komunikasi petugas pelayanan pemadam kebakaran yang dikategorikan baik. Sedangkan, pada indikator lainnya belum terpenuhi dengan baik dikarenakan masih adanya beberapa kendala yang ditemukan penulis di lapangan diantaranya kurang cepatnya petugas pemadam kebakaran dalam melayani permintaan masyarakat karena sering terkendala pada akses jalan menuju lokasi kebakaran, kondisi sarana dan prasarana, jumlah personil, minimnya pengetahuan akan teknik memadamkan api dan kurang tanggapnya petugas pemadam kebakaran dalam menanggapi keluhan masyarakat seperti keluhan masyarakat mengenai keterlambatan ke lokasi kebakaran dan juga kondisi unit-unit armada kebakaran.

## **V.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan responsivitas pelayanan pemadam kebakaran pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa, antara lain:

1. Petugas pemadam kebakaran disarankan bisa lebih cepat dalam memberikan pelayanan dan mengatasi kendala yang menghambat kecepatan dalam melayani.
2. Petugas pemadam kebakaran perlu diberikan pelatihan khusus tentang upaya penanganan bencana kebakaran.
3. Perlu adanya penambahan jumlah posko pemadam kebakaran karena melihat dari kondisi luasnya wilayah Kabupaten Gowa tersebut.
4. Perlu adanya mitra dengan instansi terkait ketersediaan instalasi air di tiap-tiap daerah sebagai upaya penyuplai air di tiap titik lokasi di Kabupaten Gowa yang dapat memudahkan pengambilan air dan tidak lagi mesti ke PDAM.
5. Perlunya koordinasi dengan pihak-pihak terkait pemerintah, dunia usaha dan masyarakat akan pentingnya pencegahan dan penanganan bencana kebakaran.
6. Petugas pemadam kebakaran perlu memperhatikan dan menanggapi keluhan atau pendapat yang disampaikan oleh masyarakat sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemadam kebakaran.



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Ahmad Badu. 2013. ***"Manajemen Pelayanan Publik"***. Makassar: Andi Offset
- Dwiyanto, Agus. 2006. ***"Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik"***. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hardyansah. 2011. ***"Kualitas Pelayanan Publik"***. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. ***"Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya"***. Bandung: Bandar Maju
- Moleong, Lexy J. 2007. ***"Metodologi Penelitian Kualitatif"***. Bandung: Rosda
- Nasucha, Chaizi. 2004. ***"Reformasi Administrasi Publik Teori dan Praktek"***. Jakarta: PT. Grasindo Anggota Ikapi
- Nurmandi, Achmad. 2010. ***"Manajemen Pelayanan Publik"***. Yogyakarta: PT. Sinergi Visi utama
- Pasolong, Harbani. 2007. ***"Teori Administrasi Publik"***. Bandung: Afabeta
- Pasolong, Harbani. 2012. ***"Metode Penelitian Administrasi Publik"***. Bandung: Alfabeta
- Ramli, Soehatman. 2010. ***"Petunjuk Praktis Manajemen Kebakaran"***. Jakarta: Dian Rakyat
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. ***"Manajemen Pelayanan"***. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rohman, Ahmad Ainur. 2010. ***"Reformasi Pelayanan Publik"***. Malang: Averroes Press
- Sedarmayanti. 2004. ***"Good Governance (Kepemerintahan yang baik) bagian kedua"***. Bandung: Mandar Maju
- Sedarmayanti. 2007. ***"Good Governance (Kepemerintahan yang baik dan Good Corporate Governance (Tata kelola Perusahaan yang baik) bagian ketiga"***. Bandung: Mandar Maju

Sentosa, Pandji. 2008. **“Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance”**. Bandung: Refika Adiatma

Sinambela, Lijan P dkk. 2006. **“Reformasi Birokrasi”**. Jakarta: Bumi Aksara

Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. **“Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia”**. Bandung: Graha Ilmu

Sugiyono. 2010. **“Metode Penelitian Administrasi”**. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2011. **“Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D”**. Bandung: Alfabeta

Badan Pusat Statistik. 2015. **“Gowa Dalam Angka 2015”**. Gowa: Badan Pusat Statistik

## **SKRIPSI**

Herdiani, Hilda. 2015. **“Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah Sakit Sayang Rakyat Kota Makassar)”**. Makassar: Universitas Hasanuddin

Tayyib, Muhammad. 2015. **“Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar”**. Makassar: Universitas Hasanuddin

## **JURNAL**

Ahmad, Badu. *Kondisi Birokrasi Di Indonesia Dalam Hubungannya Dengan Pelayanan*. Jurnal Administrasi Publik. Vol IV. XI.No.2. Maret 2008.

## **UNDANG-UNDANG DAN PERATURAN**

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana

*Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 04/MEN/1980*

*Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 20 tahun 2009 tentang Pedoman teknis  
Manajemen Proteksi Kebakaran di Perkotaan.*

## **WEBSITE**

Fajar Online. Kebakaran di Gowa Justru Damkar Makassar Lebih Dulu Datang. [Fajar.co.id/headline/2015/09/16/kebakaran-di-gowa-justru-damkar-makassar-lebih-dulu-datang.html](http://fajar.co.id/headline/2015/09/16/kebakaran-di-gowa-justru-damkar-makassar-lebih-dulu-datang.html). Diakses pada Tanggal 28 Oktober 2015 Pukul 15.57 Wita

Tribun Online. Armada Pemadam Kebakaran Gowa Jauh Di Bawah Standar Pelayanan.m.tribunnews.com/regional/2015/01/23/armada-pemadam-kebakaran-gowa-jauh-di-bawah-standar-pelayanan. Diakses pada tanggal 28 Oktober 2015 Pukul 16.17 Wita

Alat Pemadam Kebakaran. Klasifikasi Jenis Penyebab Kebakaran. <http://www.alat-pemadam-kebakaran.co.id/klasifikasi-jenis-penyebab-kebakaran/>. Diakses pada 1 November 2015 Pukul 21.35 Wita

Psychoshare. Psikologi kepribadian/sikap pengertian definisi dan faktor yang mempengaruhi.<http://www.psychoshare.com/file-821/psikologi-kepribadian/sikap-pengertian-definisi-dan-faktor-yang-mempengaruhi.html>. Diakses pada 15 Februari 2016 pukul 18.30 Wita

Informasiana. Pengertian Komunikasi Menurut Para Ahli. [Informasiana.com/pengertian-komunikasi-menurut-para-ahli/](http://Informasiana.com/pengertian-komunikasi-menurut-para-ahli/). Diakses pada 15 Februari 2016 pukul 18.50 Wita

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Mariana  
Tempat, Tanggal Lahir : Tobelo, 2 April 1994  
Alamat : BTP Blok H No. 26  
Email : marianaadam24@gmail.com  
No Hp : 085256903494  
Nama Orang Tua



Ayah : H. Adam

Ibu : Hj. Marhumi (almarhumah)

### Pendidikan Formal

- Tk Dharma Wanita Tobelo Tahun 1999-2000
- SD Inpres Tamalanrea II Makassar Tahun 2000-2006
- SMP Negeri 30 Makassar Tahun 2006-2009
- SMA Negeri 21 Makassar Tahun 2009-2012
- Jurusan Ilmu Administrasi FISIP UNHAS 2012-Sekarang

### Pengalaman Organisasi

- Anggota Departemen Informasi, Komunikasi dan Kesekretariatan  
HUMANIS FISIP UNHAS 2013-2014
- Bendahara Umum HUMANIS FISIP UNHAS 2014-2015